

**ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN
PUBLIK BERDASARKAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
DI KANTOR KECAMATAN MUNGKID
KABUPATEN MAGELANG**

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Ekonomi
Universitas Negeri Yogyakarta
untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
guna Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan



**Oleh :
ZULFI AHADITYA ARIF NUGRAHENI
NIM: 11402244015**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN ADMINISTRASI PERKANTORAN
JURUSAN PENDIDIKAN ADMINISTRASI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
2015**

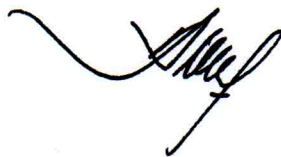
PERSETUJUAN

**ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN
PUBLIK BERDASARKAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
DI KANTOR KECAMATAN MUNGKID
KABUPATEN MAGELANG**

SKRIPSI



Disetujui,
Dosen Pembimbing



Purwanto, MM., M.Pd.
NIP. 19570403 198303 1 005

LEMBAR PENGESAHAN




SKRIPSI

**ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN
PUBLIK BERDASARKAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT DI
KANTOR KECAMATAN MUNGKID
KABUPATEN MAGELANG**

ZULFI AHADITYA ARIF NUGRAHENI
NIM 11402244015

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Tugas Akhir Skripsi
Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran
Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta
pada tanggal 15 Oktober 2015 dan dinyatakan telah memenuhi syarat
guna memperoleh gelar Sarjana Pendidikan

DEWAN PENGUJI

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
Prof. Dr. Muhyadi	Ketua Penguji		27 oktober 2015
Purwanto, M.M., M.Pd.	Sekretaris Penguji		23 oktober 2015
Rosidah, M.Si	Penguji Utama		21 oktober 2015

Yogyakarta, 28 Oktober 2015

Fakultas Ekonomi

Universitas Negeri Yogyakarta

Dekan



Dr. Sugiharsono, M.Si.

NIP. 19550328 198303 1 002

PERNYATAAN

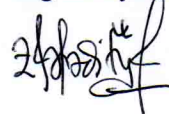
Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Zulfi Ahaditya Arif Nugraheni
NIM : 11402244015
Program Studi : Pendidikan Administrasi Perkantoran
Fakultas : Fakultas Ekonomi
Judul : **Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Mungkid Kabupaten Magelang.**

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini benar-benar hasil karya saya sendiri. Sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain atau telah dipergunakan dan diterima sebagai persyaratan dalam penyelesaian studi pada Universitas lain kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti penulisan karya ilmiah yang telah lazim.

Yogyakarta, 20 Oktober 2015

Yang menyatakan,



Zulfi Ahaditya Arif Nugraheni

NIM. 1402244015

PERPERSEMBAHAN

Alhamdulillah, atas segala nikmat Allah SWT. Karya ini kupersembahkan untuk:

1. Kedua orang tuaku: Bapak Fatkhurrohman dan Ibu Denok Fatkah, terimakasih untuk seluruh doa, cinta, kasih sayang, dan dukungan yang selalu menyertaiku.
2. Almamaterku, Universitas Negeri Yogyakarta.

MOTTO

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu sudah selesai (dari suatu urusan) kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain.”

Q.S. Al-Insyirah 6-7

“Berusahalah untuk tidak menjadi orang yang berhasil tetapi berusahalah menjadi orang yang berguna.”

Einstein

“Jika kau menyerah sekarang karena merasa lemah atau malas, tak ada lagi harapan di masa mendatang.”

Penulis

Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan
Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Mungkid Kabupaten
Magelang

Oleh: Zulfi Ahaditya Arif Nugraheni
NIM: 11402244015

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan Kantor Kecamatan Mungkid Kabupaten Magelang diukur berdasarkan kepuasan masyarakat menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat.

Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif dengan menggunakan analisis Indeks Kepuasan Masyarakat dengan hasil data dalam bentuk angka. Penelitian dilakukan di Kantor Kecamatan Mungkid Kabupaten Magelang pada bulan Mei hingga Juli 2015. Teknik sampling yang digunakan adalah non-probability sampling dengan jenis accidental sampling. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, dokumentasi dan kuesioner atau angket. Uji validitas menggunakan rumus Product Moment Pearson dan uji reliabilitas menggunakan rumus Cronbach's Alpha.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk pelayanan Kantor Kecamatan Mungkid adalah 2,87 dengan angka konversi sebesar 71,83. Maka kinerja pelayanan public berada dalam kategori mutu pelayanan baik. Hasil dari 14 indikator Indeks Kepuasan Masyarakat dengan range nilai antara 0-100, adalah sebagai berikut: (1) prosedur pelayanan memiliki nilai IKM sebesar 75,50 dengan kategori baik; (2) persyaratan pelayanan memiliki nilai IKM sebesar 71,50 dengan kategori baik; (3) kejelasan petugas pelayanan memiliki nilai IKM sebesar 75,00 dengan kategori baik; (4) kedisiplinan petugas pelayanan memiliki nilai IKM sebesar 71,25 dengan kategori baik; (5) tanggungjawab petugas pelayanan memiliki nilai IKM sebesar 74,75 dengan kategori baik; (6) kemampuan petugas pelayanan memiliki nilai IKM sebesar 75,25 dengan kategori baik; (7) kecepatan pelayanan memiliki nilai IKM sebesar 61,00 dengan kategori kurang baik; (8) keadilan mendapatkan pelayanan memiliki nilai IKM sebesar 70,00 dengan kategori baik; (9) kesopanan dan keramahan petugas pelayanan memiliki nilai IKM sebesar 75,00 dengan kategori baik; (10) kewajaran biaya pelayanan memiliki nilai IKM sebesar 74,25 dengan kategori baik; (11) kepastian biaya pelayanan memiliki nilai IKM sebesar 77,75 dengan kategori baik; (12) kepastian jadwal pelayanan memiliki nilai IKM sebesar 63,00 dengan kategori baik; (13) kenyamanan lingkungan memiliki nilai IKM sebesar 74,00 dengan kategori baik; dan (14) keamanan pelayanan memiliki nilai IKM sebesar 73,25 dengan kategori baik;.

Kata Kunci : Pelayanan Publik, Indeks Kepuasan Masyarakat.

**THE ANALYSIS OF PUBLIC SATISFACTION TOWARD PUBLIC
SERVICE BASED ON PUBLIC SATISFACTION INDEX AT
MUNGKID DISTRICT OFFICE, MAGELANG REGENCY**

By:
Zulfi Ahaditya Arif Nugraheni
NIM: 11402244015

Abstract

This research aims to determine the service at Mungkid district office measured based on Public Satisfaction use Public Satisfaction Index.

This research is a descriptive study used analysis of public satisfaction index with data result is a numeral type. This research was held on Mungkid district office start from May to July 2015. The sampling techniques used non probability sampling with accidental sampling type. Data collection techniques used observation, documentation and questionnaires. Validity test used Product Moment Pearson and the reliability test used Cronbach's Alpha.

The results of this research showed that Public Satisfaction Index for the service at Mungkid district office are 2,87 with conversion number 71,83. The dedication public service is categorized good quality service. The results from 14 indicators of public satisfaction index on categories from 0-100 are: (1) The service procedure had public satisfaction index 75,50 with good categories; (2) The service regulations had public satisfaction index 71,50 with good categories; (3) The availability of civil servants had public satisfaction index 75,00 with good categories; (4) The disciplines of civil servant had public satisfaction index 71,25 with good categories; (5) The responsibility of civil servants had public satisfaction index 74,75 with good categories; (6) The capability of civil servants had public satisfaction index 75,25 with good categories; (7) The efficiency of service had public satisfaction index 61,00 with good categories; (8) The fairness in giving service had public satisfaction index 70,00 with good categories; (9) Politeness and friendliness civil servants had public satisfaction index 75,00 with good categories; (10) The proper charge of service had public satisfaction index 74,25 with good categories; (11) The consistency charge in each item of service had public satisfaction index 77,75 with good categories; (12) The consistency schedule in giving service had public satisfaction index 63,00 with good categories; (13) The convenient areas had public satisfaction index 74,00 with good categories; and (14) The security of service had public satisfaction index 73,25 with good categories.

Keyword : *Public Satisfaction, Public Satisfaction Index*

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirrobbil'alamin, puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisis Kepuasan Pelanggan terhadap Kualitas Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Mungkid Kabupaten Magelang” dengan baik. Sholawat serta salam yang tak pernah hentinya juga penulis haturkan kepada junjungan besar Nabi Muhammad SAW.

Tugas akhir ini diajukan kepada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta guna memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan. Penulis menyadari penyusunan skripsi ini masih sangat jauh dari kata kesempurnaan. Penulisan skripsi ini menjadi pengalaman yang sangat berharga bagi penulis, semoga kelak akan membawa manfaat yang berlimpah bagi penulis dan pembaca.

Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu dengan penuh rasa hormat dan rendah hati sebagai ungkapan rasa syukur penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Rochmat Wahab, M.Pd., MA., Rektor Universitas Negeri Yogyakarta, yang telah memberikan kesempatan untuk menyelesaikan studi dan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Sugiharsono, M.Si., Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta, yang telah memberikan izin penelitian Tugas Akhir Skripsi.

3. Bapak Joko Kumoro, M.Si., Ketua Jurusan Pendidikan Administrasi Perkantoran yang telah memberikan izin penelitian dan pembuatan Tugas Akhir Skripsi.
4. Bapak Purwanto, MM, M.Pd., Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan yang bermanfaat dalam penyusunan Tugas Akhir Skripsi kepada penulis.
5. Seluruh dosen Pendidikan Administrasi Perkantoran, yang telah memberikan ilmu, nasehat dan bimbingan selama penulis menempuh perkuliahan.
6. Bapak Bambang Prasetyo H, S.Sos., Camat Mungkid yang telah memberikan izin untuk pelaksanaan penelitian di Kantor Kecamatan Mungkid.
7. Seluruh staf pegawai Kantor Kecamatan Mungkid, yang telah membantu dalam penelitian Tugas Akhir Skripsi.
8. Keluarga tercinta yang telah memberikan semangat dan dukungan tiada hentinya.
9. Teman-teman Almamaterku, terutama Pendidikan Administrasi Perkantoran B 2011 UNY, terimakasih atas persahabatan dan kebersamaan yang akan menjadi kenangan tak terlupakan.
10. Teman-teman kos 6F (probo, Vella, Dyah, Imna, Ayun, Azizah, Lia), terimakasih untuk motivasinya.

Akhir kata semoga Allah SWT memberi balasan atas kebaikan dan bantuan mereka dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan pembaca. Amin.

Yogyakarta, Oktober 2015

Penulis,



Zulfi Ahaditya Arif Nugraheni

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	5
C. Pembatasan Masalah	6
D. Rumusan Masalah	6
E. Tujuan Penelitian	6
F. Manfaat Penelitian	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	9
A. Deskripsi Teori	9
1. Pengertian Pelayanan Publik	9
a. Jenis-jenis Pelayanan Publik	10
b. Karakteristik Pelayanan.....	12
c. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelayanan	13
d. Pengertian Kualitas Pelayanan	15
e. Manfaat Kualitas Pelayanan	17
f. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	18
2. Kepuasan Pelanggan	21
a. Pengertian Kepuasan Pelanggan	21
b. Tingkat Kepuasan Masyarakat	22
3. Indeks Kepuasan Masyarakat	24
B. Hasil Penelitian yang Relevan	37
C. Kerangka Pikir	38
D. Pertanyaan Penelitian	39
BAB III METODE PENELITIAN	41
A. Desain Penelitian	41
B. Tempat dan Waktu Penelitian	41
C. Populasi Penelitian.....	41
D. Definisi Operasional	42
E. Teknik Pengumpulan Data	43
F. Instrumen Penelitian	44

G. Uji Coba Instrumen Penelitian	47
H. Teknik Analisis Data	49
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	53
A. Hasil Penelitian	53
1. Deskripsi Tempat Penelitian	53
a. Visi dan Misi Kantor Kecamatan Mungkid	54
b. Tugas Pokok, Fungsi, dan Struktur Organisasi Kantor Kecamatan Mungkid	54
2. Deskripsi Data Penelitian	59
a. Karakteristik Responden	59
b. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	62
B. Pembahasan	81
1. Prosedur Pelayanan Kantor Kecamatan Mungkid	82
2. Persyaratan Pelayanan Kantor Kecamatan Mungkid	83
3. Kejelasan Petugas Pelayanan Kantor Kecamatan Mungkid	84
4. Kedisiplinan Petugas Pelayanan Kantor Kecamatan Mungkid	84
5. Tanggung Jawab Petugas Pelayanan Kantor Kecamatan Mungkid	85
6. Kemampuan Petugas Pelayanan Kantor Kecamatan Mungkid ...	85
7. Kecepatan Pelayanan Kantor Kecamatan Mungkid	86
8. Keadilan Mendapatkan Pelayanan Kantor Kecamatan Mungkid	87
9. Keramahan dan Kesopanan Petugas Pelayanan Kantor Kecamatan Mungkid	87
10. Kewajaran Biaya Pelayanan Kantor Kecamatan Mungkid	88
11. Kepastian Biaya Pelayanan Kantor Kecamatan Mungkid	88
12. Kepastian Jadwal Pelayanan Kantor Kecamatan Mungkid	89
13. Kenyamanan Lingkungan Kantor Kecamatan Mungkid.....	90
14. Keamanan Pelayanan Kantor Kecamatan Mungkid	90
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	92
A. Kesimpulan	92
B. Saran	93
DAFTAR PUSTAKA	95
LAMPIRAN	97

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	34
2. Kisi-kisi observasi di Kantor Kecamatan Mungkid	45
3. Kisi-kisi Instrumen Angket Penelitian	46
4. Skala Bobot Penilaian	46
5. Interpretasi Nilai Reliabilitas Instrumen	49
6. Hasil Uji Coba Reliabilitas Instrumen	49
7. Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM	51
8. Distribusi Masyarakat Pengguna Layanan Menurut Umur	59
9. Distribusi Masyarakat Pengguna Layanan Menurut Pendidikan	60
10. Distribusi Masyarakat Pengguna Layanan Menurut Jenis Pekerjaan	61
11. Data Statistik Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Mungkid	63
12. Kategorisasi Mutu Pelayanan	66
13. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Perunsur Pelayanan.....	67

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Skema Kerangka Pikir Penelitian.....	39
2. Struktur Organisasi Kecamatan Mungkid	58
3. Histogram Distribusi Frekuensi Karakteristik Masyarakat Pengguna Layanan Menurut Umur	60
4. Histogram Distribusi Frekuensi Karakteristik Masyarakat Pengguna Layanan Menurut Jenis Pendidikan	61
5. Histogram Distribusi Frekuensi Karakteristik Masyarakat Pengguna Layanan Menurut Jenis Pekerjaan.....	62

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Angket Uji Reliabilitas dan Uji Validitas	97
2. Data Uji Reliabilitas dan Uji Validitas	115
3. Hasil Uji Reliabilitas	118
4. Hasil Uji Validitas	123
5. Angket Peneitian	125
6. Data Penelitian	130
7. Hasil Penelitian	137
8. Dokumen Penelitian	149
9. Surat Penelitian	152

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Salah satu kegiatan yang dilakukan oleh sebuah organisasi adalah memberikan pelayanan baik kepada unit-unit kegiatan di dalam organisasi maupun kepada pihak di luar organisasi. Aktivitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap pencapaian mutu dan kelancaran kegiatan organisasi serta berpengaruh terhadap pencapaian tujuan organisasi secara keseluruhan. Pelayanan yang diberikan tidak hanya sekedar memberikan bantuan terhadap kebutuhan pelanggan, tetapi juga memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan.

Organisasi publik dalam memberikan pelayanan yang baik dituntut untuk dapat bertindak cepat dan akurat. Hal tersebut merupakan sebuah kewajiban yang harus dilakukan. Bagi organisasi publik, pelayanan yang baik tercermin dari setiap efektivitas dan efisiensi kegiatan yang dilakukan dengan lancar. Semakin cepat dan akurat pelayanan yang diberikan maka kualitas pelayanan akan semakin baik.

Masyarakat membutuhkan pelayanan untuk memenuhi berbagai macam kebutuhan yang tidak dapat dipenuhi sendiri, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Pelayanan publik yang sering dibutuhkan dalam bentuk barang publik maupun jasa publik. Contoh dari pelayanan dalam bentuk barang

publik meliputi jalan raya, air bersih, listrik dan sebagainya, sedangkan contoh pelayanan dalam bentuk jasa publik meliputi pelayanan administrasi, kesehatan, pendidikan dan penyelenggaraan transportasi.

Pelayanan publik diberikan kepada masyarakat oleh pemerintah. Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik sesuai yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pasal 1 menyebutkan bahwa “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Pemerintah sebagai penyedia layanan publik bertanggungjawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Rendahnya mutu pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah menjadi citra buruk pemerintah di tengah masyarakat. Sebagian masyarakat yang pernah berurusan dengan birokrasi selalu mengeluh dan kecewa terhadap layanan yang berikan. Ada sebagian masyarakat sampai saat ini masih menganggap rendah terhadap kinerja birokrasi. Akibatnya banyak pengguna layanan atau masyarakat mengambil jalan pintas menggunakan jasa calo untuk mengurus keperluannya yang berhubungan dengan birokrasi pemerintahan.

Pelayanan yang diberikan secara umum belum memuaskan masyarakat. Pelayanan yang diberikan terlalu berbelit-belit dengan berbagai alasan yang kurang dapat diterima oleh masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan cenderung tidak efektif dan efisien. Keadaan yang demikian membuat masyarakat sebagai pengguna layanan publik tidak terpuaskan. Semua itu berakibat masyarakat enggan mengurus segala sesuatu yang berhubungan dengan birokrasi pemerintah secara langsung.

Salah satu kantor pemerintahan yang aktivitasnya memberikan pelayanan publik kepada masyarakat adalah Kantor Kecamatan Mungkid, Kabupaten Magelang. Bentuk layanan yang diberikan berhubungan dengan administrasi kependudukan dan layanan lainnya yang berhubungan dengan pemerintahan di tingkat Kecamatan. Layanan yang diberikan contohnya adalah pembuatan Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk, Pengurusan Izin Mendirikan Bangunan (IMB), dan fasilitas pelayanan pemerintahan lain bagi masyarakat ataupun bagi pemerintah di tingkat desa.

Berdasarkan pengamatan awal yang telah dilakukan di Kantor Kecamatan Mungkid, terdapat beberapa permasalahan yang dijumpai pada bagian pelayanan. Fasilitas pelayanan merupakan salah satu aspek yang memengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, pemenuhan fasilitas pelayanan bagi pelanggan atau masyarakat merupakan salah satu hal yang perlu diperhatikan. Fasilitas pelayanan di Kantor Kecamatan Mungkid dianggap masih kurang memadai, seperti tidak adanya kotak saran, tempat duduk pada ruang tunggu yang masih kurang, dan belum tersedia tempat

parkir yang aman dan nyaman. Hal ini dapat mengganggu dan menghambat kelancaran kegiatan pelayanan. Faktor lain yang dapat menghambat kelancaran kegiatan pelayanan adalah keamanan di Kantor Kecamatan Mungkid dianggap masih kurang. Hal ini dapat dilihat dari belum adanya petugas parkir, sehingga keamanan kendaraan masyarakat tidak terjamin.

Tujuan utama dari pelayanan publik adalah kepuasan masyarakat. Kepuasan ini dapat terwujud apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan atau lebih baik dari standar pelayanan tersebut. Permasalahan yang masih sering dikeluhkan oleh sebagian masyarakat adalah waktu pelayanan. Waktu pemrosesan layanan kepada masyarakat sekitar dua minggu dianggap masih terlalu lama bagi masyarakat, walaupun lamanya layanan tersebut telah sesuai dengan ketentuan tentang standar waktu pelayanan publik yang ditetapkan dalam undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik.

Kegiatan pelayanan yang diberikan Kantor Kecamatan Mungkid akan dinilai dari tingkat kepuasan masyarakat. Penilaian yang diberikan masyarakat menentukan ukuran kinerja pelayanan publik. Kegiatan yang dapat dilakukan untuk mengetahui pelayanan publik adalah dengan mengukur tingkat kepuasan masyarakat. Salah satu metode yang digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan suatu organisasi publik adalah dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Ketentuan mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tertuang dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tanggal 24

Februari 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) harus selalu dilakukan secara berkala. Artinya pada setiap periode waktu tertentu harus dilakukan penelitian atau perhitungan dan analisis terhadap kepuasan masyarakat akan pelayanan yang telah diberikan. Akan tetapi, sampai saat ini pengukuran atau analisis Indeks Kepuasan Masyarakat yang dilakukan di Kantor Kecamatan Mungkid belum dilakukan secara berkala.

Kepuasan masyarakat yang memengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan Kantor Kecamatan Mungkid menjadi hal menarik untuk dikaji, karena bermaksud untuk mengetahui lebih mendalam mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Kecamatan Mungkid. Berdasarkan penjabaran di atas, maka akan dilakukan penelitian dengan judul Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Mungkid Kabupaten Magelang.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, ada beberapa permasalahan yang dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Kurangnya fasilitas pelayanan di Kantor Kecamatan Mungkid yang menghambat kelancaran kegiatan pelayanan.
2. Tingkat keamanan dan kenyamanan masyarakat selama proses pelayanan masih rendah.

3. Asumsi masyarakat terhadap waktu pelayanan di Kantor Kecamatan Mungkid masih lambat.
4. Kantor Kecamatan Mungkid belum melakukan analisa tingkat kepuasan masyarakat (IKM) kepada pelanggan secara berkala.
5. Kualitas pelayanan berdasarkan tingkat kepuasan masyarakat (IKM) di Kantor Kecamatan Mungkid belum diketahui.

C. Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, perlu dibatasi cakupan permasalahan yang lebih sempit. Permasalahan dalam penelitian ini difokuskan pada kualitas pelayanan Kantor Kecamatan Mungkid diukur berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat belum diketahui.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan masalah yang telah dipaparkan di atas, masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut: “Bagaimana pelayanan Kantor Kecamatan Mungkid Kabupaten Magelang diukur berdasarkan kepuasan masyarakat menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat?”

E. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah di atas, tujuan yang ingin dicapai oleh peneliti dalam melakukan penelitian ini adalah sebagai berikut:

Mengetahui pelayanan Kantor Kecamatan Mungkid Kabupaten Magelang diukur berdasarkan kepuasan masyarakat menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat.

F. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan memberikan manfaat dan kontribusi yang positif bagi semua pihak. Adapun manfaat penelitian ini dapat diklasifikasikan sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis

- a. Hasil penelitian ini diharapkan menjadi sumber referensi dalam menambah pengetahuan dan bahan acuan bagi penelitian sejenis di masa yang akan datang.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan mampu memperkaya kajian administrasi, terutama mengenai kajian pelayanan publik.

2. Manfaat praktis

- a. Bagi Universitas Negeri Yogyakarta

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan tambahan koleksi sehingga memberikan wawasan dan pengetahuan yang lebih luas tentang studi kajian administrasi yang ada dalam kehidupan masyarakat.

- b. Bagi pemerintah Kecamatan Mungkid, Kabupaten Magelang

Hasil penelitian ini dapat menjadi gambaran nyata dan menjadi bahan pertimbangan bagi pemerintah dalam membuat kebijakan yang berkaitan dengan pelayanan publik yang ada di Kabupaten Magelang, khususnya di Kecamatan Mungkid.

c. Bagi masyarakat umum

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman masyarakat pada umumnya agar lebih peka terhadap masalah-masalah yang timbul dalam hal pelayanan publik, sehingga masyarakat juga berperan aktif dalam pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Deskripsi Teori

A. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik dibutuhkan masyarakat guna menunjang berbagai kebutuhannya. Karena pada dasarnya masyarakat membutuhkan pelayanan setiap harinya. Menurut Kotler (Lijan Poltak Sinambela, 2011: 4-5), pelayanan adalah “setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik”. Masih menurut Lijan Poltak Sinambela (2011: 5), istilah publik berasal dari bahasa Inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, negara. Berdasarkan pengertian pelayanan dan publik di atas, pelayanan publik dapat diartikan sebagai suatu kegiatan yang menguntungkan dalam masyarakat yang menawarkan kepuasan dan hasilnya tidak terikat pada suatu produk tertentu.

Pelayanan publik menurut Sinambela (Harbani Pasolong, 2010: 199) adalah sebagai “Setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik”.

Definisi pelayanan publik menurut KEPMENPAN Nomor 63 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah

“Segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undang”. Hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur negara sebagai abdi masyarakat.

Menurut Pasal 5 Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, “Ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan”. Ruang lingkup tersebut termasuk pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya.

Berdasarkan penjabaran mengenai pengertian pelayanan publik tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan setiap kegiatan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat baik pelayanan barang publik maupun jasa publik.

a. Jenis-jenis Pelayanan Publik

Peningkatan kualitas pelayanan publik mengandung makna adanya perubahan mutu, kondisi, dari keadaan sekarang ke mutu yang lebih baik. Jadi kualitas dalam hal ini bersifat dinamis menyesuaikan dengan perkembangan situasi dan kondisi masyarakat.

KEPMENPAN Nomor 63 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik mengelompokkan tiga jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta BUMN/BUMD. Pengelompokan jenis pelayanan tersebut didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan, yaitu:

- 1) Pelayanan Administratif, adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi, dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, ijin-ijin, rekomendasi, dan lain sebagainya.
- 2) Pelayanan Barang, adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan barang berwujud fisik termasuk distribusi dan penyalurannya kepada konsumen langsung (sebagai unit ataupun individu) dalam suatu sistem. Kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (fisik) misalnya pelayanan listrik, air bersih dan pelayanan telepon.
- 3) Pelayanan Jasa, adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya. Produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Misalnya pelayanan perbankan, pelayanan pos dan pelayanan pemadam kebakaran.

Kesimpulan dari beberapa jenis pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat diatas, terdapat tiga jenis yaitu pelayanan administratif, pelayanan barang dan pelayanan jasa. Berdasarkan ketiga jenis tersebut, pelayanan di Kantor Kecamatan Mungkid Kabupaten Magelang termasuk kedalam kategori pelayanan administratif dan pelayanan jasa.

b. Karakteristik Pelayanan

Pada dasarnya cukup banyak karakteristik suatu pelayanan dimana karakteristik pelayanan mempunyai kekuatan untuk mempengaruhi tingkat kepuasan dan penampilan kerja karyawan. Hal ini dapat dilihat pada berbagai perumusan karakteristik yang dibuat oleh para ahli. Zeithaml, Berry dan Parasuraman (Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, 2003: 27) mengidentifikasikan lima karakteristik yang digunakan oleh para pelanggan dalam mengevaluasi kualitas jasa, yaitu:

1) Bukti langsung (*tangible*)

Tangible adalah faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dari segi visual (berhubungan dengan lingkungan fisik). *Tangible* yang baik akan mempengaruhi persepsi pelanggan. Pada saat yang bersamaan aspek *tangible* ini juga merupakan salah satu sumber yang mempengaruhi harapan pelanggan. Aspek *tangible* meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.

2) Keandalan (*reliability*),

Reliability yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. *Reliability* berarti perusahaan menepati apa yang dijanjikan, baik mengenai pengantaran, pemecahan masalah, dan harga. Reliabilitas meliputi dua aspek utama, yaitu konsistensi kinerja (*performance*) dan sifat dapat dipercaya (*dependability*). Hal ini berarti perusahaan mampu menyampaikan jasanya secara benar sejak awal, memenuhi janjinya secara akurat dan andal, menyampaikan data secara tepat dan mengirimkan tagihan yang akurat.

3) Daya tanggap (*responsiveness*),

Daya tanggap yaitu keinginan para staff untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Beberapa contohnya adalah ketepatan waktu pelayanan, kecepatan memanggil kembali pelanggan, dan penyampaian layanan secara cepat. Dimensi ini menegaskan perhatian dan kecepatan waktu dalam

hubungannya dengan permintaan pelanggan, pelayanan, komplain dari masalah yang terjadi.

4) Jaminan (*assurance*),

Jaminan yang dimaksud adalah perilaku karyawan atau petugas pelayanan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan dapat menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan ketrampilan yang dibutuhkan untuk menanggapi setiap pertanyaan atau masalah pelanggan. Jaminan ini mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.

5) Empati,

Empati berarti perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman. Empati dalam pelayanan meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh kantor Kecamatan Mungkid akan mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan dari segi bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati yang diberikan selama proses pelayanan.

c. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelayanan

Pelayanan yang baik pada akhirnya akan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Pelayanan yang optimal pada akhirnya juga akan mampu meningkatkan *image* organisasi sehingga citra organisasi di mata masyarakat terus meningkat. Adanya citra organisasi yang baik, maka segala yang dilakukan oleh organisasi akan dianggap baik pula. Menurut Kasmir (2005: 3),

Faktor utama yang mempengaruhi pelayanan adalah sumber daya manusia. Artinya peranan manusia (karyawan) yang melayani masyarakat merupakan faktor utama karena hanya dengan manusialah pelanggan dapat berkomunikasi secara langsung dan terbuka.

Menurut Atep Adya Barata (2003: 37), “Kualitas pelayanan terbagi menjadi dua bagian yaitu kualitas pelayanan internal dan eksternal”. Masing-masing bagian tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor yang cukup penting, yaitu sebagai berikut:

- 1) Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan internal (interaksi pegawai organisasi), yaitu pola manajemen umum organisasi, penyediaan fasilitas pendukung, pengembangan sumber daya manusia, iklim kerja dan keselarasan hubungan kerja, serta pola insentif.
- 2) Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan eksternal (pelanggan eksternal), yaitu pola layanan dan tata cara penyediaan layanan, pola layanan distribusi jasa, pola layanan penjualan jasa, dan pola layanan dalam penyampaian jasa.

Menurut Vincent Gaspersz (2011: 41), terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan ekspektasi pelanggan terhadap pelayanan, yaitu:

- 1) Kebutuhan dan keinginan yang berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan pelanggan ketika ia sedang mencoba melakukan transaksi dengan perusahaan.
- 2) Pengalaman masa lalu ketika menggunakan jasa dari perusahaan.
- 3) Pengalaman dari teman-teman, dimana mereka akan menceritakan tentang kualitas pelayanan yang akan diterimanya.
- 4) Komunikasi melalui iklan dan pemasaran juga mempengaruhi persepsi dari pelanggan terhadap jasa yang akan diterimanya.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan banyak faktor yang mempengaruhi

antara lain sumber daya manusia, kesadaran, aturan, organisasi, ketrampilan dan kemampuan, sarana pelayanan, serta pengalaman pelanggan. Selain itu faktor internal dan eksternal juga menjadi penting dan berpengaruh dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas bagi setiap pengguna.

d. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kepuasan pelanggan atas layanan, kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan saling berkaitan satu dengan yang lainnya. Kualitas pelayanan akan menentukan seberapa besar kepuasan pelanggan dan mencerminkan kinerja dari pelayanan. Goetsch dan Davis (Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, 2003: 4), menyebutkan bahwa kualitas merupakan “Suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”. Konsep kualitas meliputi usaha memenuhi harapan pelanggan, mencakup produk jasa, manusia, proses dan lingkungan. Selain itu kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah, misalnya apa yang dianggap berkualitas saat ini mungkin dianggap kurang berkualitas pada masa mendatang.

Sedangkan Vincent Gaspersz (2011: 6) menyebutkan bahwa:

Ada dua definisi dari kualitas yaitu definisi konvensional dan strategik. Definisi konvensional dari kualitas menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk seperti kinerja (*performance*), keandalan (*reliability*), kemudahan dalam penggunaan (*ease of use*), estetika (*esthetics*), dan sebagainya. Sedangkan definisi kualitas dari segi strategik adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of costumers*).

Kasmir (2005: 15), mengatakan bahwa “Pelayanan diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah”. Tindakan tersebut dapat dilakukan melalui cara langsung berhadapan dengan pelanggan atau menempatkan sesuatu dimana pelanggan atau nasabah sudah tahu tempat atau pelayanan secara tidak langsung. Tindakan tersebut dilakukan guna memenuhi keinginan pelanggan akan sesuatu produk atau jasa yang mereka butuhkan.

Gronroos (Ratminto dan Atik Septi Winarsih, 2005: 2) mendefinisikan pelayan sebagai berikut:

Pelayanan adalah suatu aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Lovelock dalam Fandy Tjiptono (2004: 59), menyebutkan “Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan pelanggan”. Selanjutnya Fandy Tjiptono (2004: 121) menyebutkan:

Ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa yaitu jasa yang diharapkan (*expected service*) dan jasa yang dirasakan atau dipersepsikan (*perceived service*). Apabila *perceived service* sesuai dengan *expected service*, maka kualitas jasa yang bersangkutan dipersepsikan baik atau positif. Sebaliknya jika *perceived service* lebih jelek dibandingkan *expected service*, maka kualitas jasa dipersepsikan negatif atau tidak baik.

Berdasarkan beberapa pengertian dan penjelasan mengenai kualitas dan pelayanan tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu kondisi yang berhubungan dengan seberapa jauh pihak penyedia jasa dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggannya. Berdasarkan kaitannya dengan kantor kecamatan, pihak kantor kecamatan sebagai penyedia jasa pelayanan diharapkan dapat memberikan pelayanan yang menyenangkan dan nyaman bagi masyarakat.

e. Manfaat Kualitas Pelayanan

Seiring dengan berkembangnya era globalisasi, tuntutan masyarakat terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik semakin dirasakan penting karena masyarakat semakin kritis terhadap produk jasa yang diperolehnya. Kualitas pelayanan akan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan. Kaitannya dengan pelayanan publik, kualitas pelayanan merupakan indikator penting yang dapat menentukan keberhasilan pemenuhan aspek-aspek pelayanan publik.

Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra (2005: 115) menyebutkan bahwa terdapat beberapa manfaat yang dapat diperoleh sebuah perusahaan dengan adanya kualitas pelayanan, yaitu:

- 1) Kualitas berhubungan erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan dorongan khusus bagi para pelanggan untuk menjalin ikatan relasi saling menguntungkan dalam jangka panjang dengan perusahaan.

- 2) Perusahaan dapat meningkatkan pangsa pasarnya melalui pemenuhan kualitas yang bersifat *customer-driven*.
- 3) Kualitas dapat mengurangi biaya. Biaya untuk mewujudkan produk berkualitas jauh lebih kecil dibandingkan biaya yang ditimbulkan apabila perusahaan gagal memenuhi standar kualitas.

Berdasarkan penjabaran tersebut, dapat disimpulkan bahwa manfaat dari kualitas pelayanan adalah untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi kerja organisasi yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

f. Dimensi Kualitas Pelayanan

Tingkat kepuasan seseorang pelanggan dapat dilihat dari nilai produk atau jasa yang diberikan oleh instansi. Nilai tersebut ditentukan oleh berbagai faktor-faktor kualitas pelayanan. Kebutuhan pelanggan terhadap produk atau jasa didasarkan atas beberapa karakteristik. Karakteristik tersebut merupakan harapan pelanggan. Pemenuhan harapan pelanggan adalah tugas instansi dalam memberikan produk berupa pelayanan yang terbaik. Parasuraman, et al., (Fandy Tjiptono, 2004: 690) mengidentifikasi sepuluh dimensi kualitas, yaitu:

- 1) *Reliability*, mencakup dua hal pokok, yaitu konsistensi kerja (*performance*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependability*). Hal ini berarti perusahaan memberikan jasanya secara tepat semennjak saat pertama (*right the frist time*). Selain itu juga berarti bahwa perusahaan yang bersangkutan memenuhi janjinya, misalnya menyampaikan janjinya sesuai dengan jadwal yang disepakati.
- 2) *Responsiveness*, yaitu kemauan atau kesiapan para karyawan untuk memberikan jasa yang dibutuhkan pelanggan

- 3) *Competence*, artinya setiap orang dalam suatu perusahaan memiliki ketrampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memeeerikan jasa tertentu
- 4) *Access*, meliputi kemudahan untuk dihubungi dan ditemui. Hal ini berarti lokasi fasilitas jasa yang mudah dijangkau, waktu menunggu yang tidak terlalu lama, saluran komunikasi perusahaan mudah dihubungi, dan lain-lain.
- 5) *Courtesy*, meliputi sikap sopan santun, respek, perhatian, dan keramahan yang dimiliki para *contact personnel*(seperti resepsionis, operator telepon, dan lain-lain)
- 6) *Communication*, artinya memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa yang mereka pahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan
- 7) *Credibility*, yaitu sifat jujur dan dapat dipercaya. Kredibilitas mencakup nama perusahaan, reputasi perusahaan, karakteristik pribadi *contact personnel*, dan interaksi pelanggan
- 8) *Security*, yaitu aman dari bahaya, risiko, atau keraguan. Aspek ini meliputi keamanan secara fisik (*physical safety*), keamanan finansial (*financial security*), dan kerahasiaan (*confidentiality*)
- 9) *Understanding/Knowing the Customer*, yaitu usaha untuk memahami kebutuhan pelanggan
- 10) *Tangibles*, yaitu bukti fisik dari jasa, bisa berupa fasilitas fisik, peralatan yang dipegunakan, representasi fisik dari jasa (misalnya kartu kredit plastik).

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, menyebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip yaitu:

- 1) Kesederhanaan (prosedur pelayanan tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan),
- 2) Kejelasan (kejelasan mencakup dalam hal persyaratan teknis dan administrasi pelayanan, unit kerja yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan, rincian biaya pelayanan dan tata cara penyelenggaraan),
- 3) Kepastian waktu (pelaksanaan pelayanan dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan),

- 4) Akurasi (produk pelayanan diterima dengan benar, tepat dan sah),
- 5) Keamanan (proses dan produk pelayanan memberikan rasa aman dan kepastian hukum),
- 6) Tanggung jawab (pimpinan penyelenggara pelayanan bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan),
- 7) Kelengkapan sarana prasarana (tersedianya sarana dan prasarana kerja yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika),
- 8) Kemudahan akses (tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai dan mudah dijangkau masyarakat),
- 9) Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan (pemberian pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas),
- 10) Kenyamanan (lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain).

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa dalam menilai atau mengukur kualitas jasa dapat menggunakan banyak dimensi pengukuran seperti kinerja, keseragaman produk, kesesuaian, kemampuan dalam melayani, kehandalan, daya tanggap, kenyamanan, keamanan dan kelengkapan sarana prasarana. Dimensi kualitas pelayanan dapat dijadikan acuan untuk melihat kualitas pelayanan yang diberikan kantor kecamatan dari beberapa aspek yang ada didalamnya. Salah satunya dapat digunakan untuk mengidentifikasi kesenjangan antara layanan yang diharapkan dan layanan yang diterima serta bagaimana cara melakukan koreksi terhadap layanan tersebut.

B. Kepuasan Pelanggan

a. Pengertian Kepuasan Pelanggan

Kepuasan konsumen dapat ditunjukkan melalui sikap konsumen setelah mengonsumsi produk yang didapatkan. Kepuasan pelanggan akan terlihat dari seberapa baik produk yang didapatkan dan dirasakan. Semakin baik kualitas produk yang didapatkan, maka kepuasan pelanggan akan semakin baik. Kata kepuasan (*satisfaction*) menurut Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra (2005: 195) berasal dari bahasa Latin “*satis*” yang berarti cukup baik, memadai, dan “*factio*” yang berarti melakukan atau membuat. Kepuasan bisa diartikan sebagai “upaya pemenuhan sesuatu” atau “membuat sesuatu memadai”. Berikut pengertian Kepuasan pelanggan menurut beberapa ahli, meliputi:

Menurut Nasution M. N. (2001: 45), “Kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan di mana kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi”.

Schnaars (Harbani Pasolong, 2010: 221) menyebutkan bahwa:

Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan manfaat, di antaranya: hubungan antara pelanggan dengan instansi menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembeli (pemakaian) ulang, terciptanya loyalitas dari pelanggan serta terbentuknya rekomendasi dari mulut ke mulut yang kesemuanya menguntungkan perusahaan.

Berdasarkan pada pengertian kepuasan pelanggan tersebut, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat

perasaan seseorang setelah mengonsumsi produk atau jasa terhadap kebutuhan, keinginan, dan harapan yang diinginkannya.

b. Tingkat Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat terhadap organisasi publik sangat penting karena adanya hubungan kepercayaan masyarakat. Menurut Harbani Pasolong (2010: 221-222), “Semakin baik pemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi kepercayaan masyarakat (*high trust*)”. Kepercayaan masyarakat akan semakin tinggi apabila masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik dan merasa terpuaskan akan pelayanan tersebut.

KEPMENPAN Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik menyebutkan bahwa, “Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan”. Oleh karena itu, setiap penyelenggara pelayanan secara berkala melakukan survei Indeks Kepuasan Masyarakat.

Kepuasan pelanggan dapat diukur menggunakan berbagai metode pengukuran. Kotler (Fandy Tjiptono, 2004: 148), secara sederhana mengemukakan empat metode yang dapat mengukur kepuasan pelanggan, yaitu sebagai berikut:

1) Sistem Keluhan dan Saran

Setiap perusahaan yang berorientasi kepada pelanggan (*customer-oriented*) perlu memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi para pelanggannya untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan. Media yang bisa digunakan adalah kotak saran, kartu komentar, saluran telepon khusus (*customer hot lines*), dan lain-lain.

2) Survei Kepuasan Pelanggan

Melalui survei, perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan dan sekaligus juga memberikan tanda (*signal*) positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap pelanggannya.

3) *Ghost Shopping*

Metode ini dilakukan dengan cara mempekerjakan beberapa orang (*ghost shopper*) untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan potensial produk perusahaan dan pesaing. Lalu *ghost shopper* tersebut menyampaikan temuan-temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka.

4) *Lost Customer Analysis*

Perusahaan yang menggunakan metode ini untuk menganalisis kepuasan pelanggan dengan cara menghubungi para pelanggannya yang telah berhenti membeli atau telah beralih pemasok. Hasil dari metode ini akan diperoleh informasi penyebab terjadinya hal tersebut. Informasi ini sangat berguna bagi perusahaan untuk mengambil langkah kebijakan selanjutnya dalam rangka meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Berdasarkan penjabaran tersebut, terdapat empat metode yang dapat dilakukan untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu dengan metode sistem keluhan atau saran, survei kepuasan pelanggan, metode *ghost shopping*, dan *lost customer analysis*. Analisis Indeks Kepuasan Pelanggan merupakan salah satu cara mengetahui tingkat kepuasan pelanggan menggunakan metode Survei Kepuasan Pelanggan.

C. Indeks Kepuasan Masyarakat

a. Pengertian Indeks Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan pemerintah perlu untuk terus diukur dan dibandingkan. Salah satu cara yang dapat dilakukan untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah adalah dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah menyebutkan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah:

Data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Lebih lanjut dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah menyebutkan, “Sasaran dari Indeks Kepuasan Masyarakat adalah tingkat pencapaian kinerja unit pelayanan instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat”.

Masih menurut KEPMENPAN Nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, “Indeks

kepuasan masyarakat juga ditujukan sebagai penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna”. Selain itu, sasaran lainnya dari Indeks Kepuasan Masyarakat adalah tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

Berdasarkan penjabaran tersebut, dapat disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat adalah data informasi mengenai tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh sebuah instansi pemerintahan.

b. Maksud dan Tujuan Indeks Kepuasan Masyarakat

Keseluruhan kegiatan yang dilakukan oleh organisasi atau instansi pada akhirnya akan bermuara pada nilai yang diberikan oleh pelanggan mengenai kepuasan yang diberikan. Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai indikator kepuasan masyarakat disusun guna mengetahui seberapa besar kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh instansi. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat menyebutkan bahwa,

Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat dimaksudkan sebagai acuan bagi Unit Pelayanan Pemerintah dalam menyusun Indeks Kepuasan Masyarakat. Sehingga Indeks Kepuasan Masyarakat yang disusun dapat menunjukkan nilai kepuasan masyarakat secara keseluruhan.

Menurut KEPMENPAN Nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, tujuan dari Indeks Kepuasan Masyarakat adalah “Untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya”. Sedangkan bagi masyarakat, Indeks Kepuasan Masyarakat dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan.

Maksud dan tujuan dari Indeks Kepuasan Masyarakat dapat disimpulkan sebagai tolok ukur keberhasilan pelayanan dan dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan instansi.

c. Manfaat Indeks Kepuasan Masyarakat

Indeks Kepuasan Masyarakat yang disusun dari Unit Pelayanan Pemerintahan yang satu dengan yang lainnya disusun agar memberikan manfaat baik bagi masyarakat maupun bagi instansi pemerintah itu sendiri. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, dengan tersedianya data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara periodik, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut:

- 1) Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik
- 2) Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik
- 3) Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan

- 4) Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup pemerintah pusat dan daerah
- 5) Memacu persaingan positif, antarunit penyelenggara pelayanan pada lingkup pemerintah pusat dan daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan
- 6) Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan

Berdasarkan penjabaran tersebut dapat disimpulkan bahwa manfaat Indeks Kepuasan Masyarakat secara sederhana dapat digunakan sebagai alat untuk mengetahui kinerja penyelenggaraan pelayanan di sebuah instansi pemerintah. Berdasarkan tingkat kinerja penyelenggaraan tersebut dapat ditentukan berbagai kebijakan dalam hal pelayanan.

d. Unsur-Unsur Penilaian dalam Indeks Kepuasan Masyarakat

Mengingat jenis pelayanan sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka untuk memudahkan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di unit pelayanan diperlukan pedoman umum yang digunakan sebagai acuan bagi Instansi, Pemerintah Pusat, Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan di lingkungan instansi masing-masing. Adanya penilaian atas pelayanan publik di instansi pemerintah tidak terlepas dari adanya unsur-unsur penilaian atau standar penilaian yang telah ditetapkan. Unsur penilaian ini dirumuskan atau ditetapkan supaya penilaian yang diberikan.

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri PAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003

tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang relevan, valid dan reliabel, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat, dapat disebutkan sebagai berikut:

- a) Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan
- b) Persyaratan Pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya
- c) Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya)
- d) Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku
- e) Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan
- f) Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/ menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat
- g) Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan
- h) Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani
- i) Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati
- j) Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan
- k) Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan
- l) Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan

- m) Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan
- n) Keamanan Pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap risiko-risiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Berdasarkan penjabaran mengenai unsur-unsur penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat tersebut, dapat disimpulkan bahwa terdapat 14 unsur pokok yang digunakan dalam penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat.

e. Langkah-Langkah Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat

Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara beruntut, yang disesuaikan dengan standar atau unsur-unsur Indeks Kepuasan Masyarakat. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah menyebutkan langkah-langkah dalam penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

1) Persiapan

a) Penetapan Pelaksana

Apabila penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara swakelola, perlu membentuk Tim penyusunan indeks kepuasan masyarakat. Apabila

dilaksanakan oleh unit independen yang sudah berpengalaman, perlu dilakukan melalui “Perjanjian kerja sama” dengan unit independen.

b) Penyiapan bahan.

Penyusunan IKM digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

Kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian yaitu:

- (1) Bagian I : Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, yang berguna untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah.
- (2) Bagian II : Identitas pencacah, berisi data pencacah. (apabila kuesioner diisi oleh masyarakat, bagian ini tidak diisi).
- (3) Bagian III : Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak

baik. Kategori *tidak baik* diberi nilai persepsi 1, *kurang baik* diberi nilai persepsi 2, *baik* diberi nilai persepsi 3, *sangat baik* diberi nilai persepsi 4. Langkah selanjutnya dari penyusunan Indeks kepuasan Masyarakat sesuai dengan KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah:

c) Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

(1) Jumlah Responden

Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan.

(2) Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Pengumpulan data dapat dilakukan di lokasi masing-masing unit pelayanan (seperti unit pelayanan SIM, STNK, transportasi dan sebagainya) pada saat sibuk; atau di lingkungan perumahan untuk penerima layanan tertentu (seperti: telepon, air bersih, pendidikan dan sebagainya) pada saat responden di rumah.

d) Penyusunan Jadwal.

Penyusunan indeks kepuasan masyarakat diperkirakan memerlukan waktu selama 1 (satu) bulan dengan rincian sebagai berikut:

- (1) Persiapan, 6 hari kerja;
- (2) Pelaksanaan pengumpulan data, 6 hari kerja;
- (3) Pengolahan data indeks, 6 hari kerja;
- (4) Penyusunan dan pelaporan hasil, 6 hari kerja.

2) Pelaksanaan Pengumpulan Data

a) Pengumpulan data

Guna memperoleh data yang akurat dan obyektif, perluditanyakan kepada masyarakat terhadap 14 unsur pelayanan yang telah ditetapkan.

b) Pengisian kuesioner

Pengisian kuesioner dapat dilakukan dengan salah satu dari kemungkinan dua cara sebagai berikut:

- (1) Dilakukan sendiri oleh penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini sering terjadi, penerima layanan kurang aktif melakukan pengisian sendiri walaupun sudah ada himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.
- (2) Dilakukan oleh pencacah melalui wawancara oleh unit pelayanan sendiri, atau unit independen yang sudah berpengalaman, baik untuk tingkat Pusat, Provinsi maupun Kabupaten/Kota.

3) Pengolahan Data

a) Metode pengolahan data

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Penghitungan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap 14 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{jumlah bobot}}{\text{jumlah unsur}} = \frac{1}{14} = 0,071$$

Guna memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Guna memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk menambah unsur yang dianggap relevan dan

memberikan bobot yang berbeda terhadap 14 (empat belas) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap. Berikut ini nilai persepsi dan interval IKM yang digunakan dalam penilaian 14 unsur IKM yang ditunjukkan pada tabel 1. sebagai berikut:

Tabel 1. Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 - 1,75	25 - 43,75	D	Tidak baik
2	1,76 - 2,50	43,76 - 62,50	C	Kurang baik
3	2,51 - 3,25	62,51 - 81,25	B	Baik
4	3,26 - 4,00	81,26 - 100,00	A	Sangat baik

Sumber : KEPMEN PAN Nomor 25 Tahun 2004

b) Perangkat pengolahan

(1) Pengolahan dengan komputer

Data entry dan penghitungan indeks dapat dilakukandengan program komputer/ sistem data base.

(2) Pengolahan secara manual dilakukan dengan cara data

Isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur 14 (U14). Langkah selanjutnya adalah mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan.

(3) Nilai rata-rata per unsur pelayanan.

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan (kebawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden, kemudian untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.

Guna mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,071 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

(4) Nilai indeks pelayanan

Guna mendapatkan nilai indeks unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan 14 unsur dari nilai rata-rata tertimbang.

c) Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan

jawaban yang diberikan, sebagai bahan analisis obyektivitas.

4) Laporan Hasil Penyusunan Indeks

Hasil akhir kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat dari setiap unit pelayanan instansi pemerintah, disusun dengan materi utama sebagai berikut:

a) Indeks per unsur pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,071.

b) Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Peningkatan kualitas pelayanan diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan.

Berdasarkan penjabaran dari langkah-langkah penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat tersebut, dapat disimpulkan bahwa dalam penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat terdapat 4 tahapan utama yaitu persiapan, persiapan pengumpulan data, pengolahan data dan laporan hasil penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat.

Pengolahan data Indeks Kepuasan Masyarakat menggunakan rumus perhitungan yang telah ditetapkan sesuai dengan KEPMENPAN Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks kepuasan Masyarakat.

B. Hasil Penelitian yang Relevan

1. Penelitian yang berjudul “Analisis Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Binangun Kulon Progo)” oleh Heni Idawati, Universitas Negeri Yogyakarta, pada tahun 2012. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan PDAM Tirta Binangun Kulon Progo cukup memuaskan dengan tingkat kepuasan sebesar 1,25. Atribut yang perlu diperbaiki menurut penilaian pelanggan adalah kualitas air yang dihasilkan kurang bersih. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah *ex post facto*.
2. Penelitian yang berjudul “Analisis Indeks Kepuasan Pelanggan di SAMSAT Kabupaten Sragen” oleh Nur Setyaningsih, Universitas Diponegoro Semarang, pada tahun 2008. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan SAMSAT Sragen baik, dengan nilai IKM sebesar 71,14, sehingga kinerja pelayanannya dapat dikatakan Baik. Terdapat dua indikator yang kinerjanya kurang memuaskan di SAMSAT Kabupaten Sragen yaitu unsur keadilan mendapat pelayanan dan unsur keamanan pelayanan. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif.

C. Kerangka Pikir

Kantor Kecamatan merupakan salah lembaga pemerintahan yang memiliki peran penting dalam kehidupan masyarakat. Salah satu tugas dari kantor kecamatan adalah memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Pelayanan kantor kecamatan merupakan titik sentral dari kegiatan kantor kecamatan karena tugas utama dari kantor pemerintahan adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Selain itu, bagian pelayanan di kantor kecamatan merupakan bagian dimana berlangsungnya hubungan antara pelanggan atau masyarakat dengan penyedia jasa kantor kecamatan. Kegiatan pelayanan dianggap sebagai ujung tombak kinerja kantor kecamatan karena bagian ini yang sering berhubungan langsung dengan pelanggan atau masyarakat.

Guna meningkatkan kualitas pelayanan, maka perlu diketahui sampai sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak pelayanan Kantor Kecamatan Mungkid Kabupaten Magelang dengan menggunakan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat yang terdiri dari 14 kriteria pelayanan. Penentuan unsur tersebut disesuaikan dari KEPMENPAN Nomor 25/M.PAN/2/2004 tentang Prosedur Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat. Semakin tinggi nilai Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Mungkid maka semakin tinggi pula kualitas kerjanya dan berlaku juga sebaliknya. Berikut ini gambar 1 merupakan skema dari kerangka pikir penelitian yang telah dipaparkan sebelumnya:



Gambar 1. Skema Kerangka Pikir Penelitian

D. Pertanyaan Penelitian

Pertanyaan penelitian yang dirumuskan adalah Bagaimana pelayanan Kantor Kecamatan Mungkid Kabupaten Magelang diukur berdasarkan kepuasan masyarakat menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat, meliputi:

1. Bagaimana prosedur pelayanan di Kantor Kecamatan Mungkid?
2. Bagaimana persyaratan pelayanan di Kantor Kecamatan Mungkid?
3. Bagaimana kejelasan petugas pelayanan di Kantor Kecamatan Mungkid?

4. Bagaimana kedisiplinan petugas pelayanan di Kantor Kecamatan Mungkid?
5. Bagaimana tanggung jawab petugas pelayanan di Kantor Kecamatan Mungkid?
6. Bagaimana kemampuan petugas pelayanan di Kantor Kecamatan Mungkid?
7. Bagaimana kecepatan pelayanan di Kantor Kecamatan Mungkid?
8. Bagaimana keadilan mendapatkan pelayanan di Kantor Kecamatan Mungkid?
9. Bagaimana kesopanan dan keramahan petugas pelayanan di Kantor Kecamatan Mungkid?
10. Bagaimana kewajaran biaya pelayanan di Kantor Kecamatan Mungkid?
11. Bagaimana kepastian biaya pelayanan di Kantor Kecamatan Mungkid?
12. Bagaimana kepastian jadwal pelayanan di Kantor Kecamatan Mungkid?
13. Bagaimana kenyamanan pelayanan di Kantor Kecamatan Mungkid?
14. Bagaimana keamanan pelayanan di Kantor Kecamatan Mungkid?

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Penelitian ini disebut penelitian deskriptif karena peneliti menghasilkan data berupa gambaran dengan kalimat-kalimat mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Kecamatan Mungkid.

Penelitian ini menggunakan analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Data yang telah terkumpul dalam bentuk angka-angka kemudian akan dihitung sesuai dengan ketentuan penghitungan IKM. Kesimpulan dari pengertian penelitian deskriptif menggunakan analisis IKM yaitu suatu penelitian yang menggunakan analisis IKM berupa angka yang selanjutnya ditafsirkan kedalam kalimat-kalimat.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Kecamatan Mungkid, Jalan Raya Blabak Nomor 1 Mungkid, Kecamatan Mungkid, Kabupaten Magelang, Provinsi Jawa Tengah. Sedangkan waktu penelitian dilakukan pada bulan Mei hingga Juli 2015.

C. Populasi Penelitian

Populasi merupakan sekumpulan objek yang menjadi pusat penelitian, yang memiliki informasi yang ingin diketahui. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang menjadi pelanggan di Kantor Kecamatan

Mungkid. Besarnya populasi dalam penelitian dan mempertimbangkan faktor-faktor yang menunjang keberhasilan pelaksanaan penelitian maka dalam penelitian ini dilakukan sampling.

Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *non-probability sampling* dengan jenis *accidental sampling*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan faktor spontanitas, artinya siapa saja yang secara tidak sengaja bertemu dengan peneliti dan sesuai dengan karakteristik atau ciri-cirinya yaitu masyarakat yang menjadi pelanggan Kantor Kecamatan Mungkid, maka orang tersebut dapat digunakan sebagai sampel (responden) sebagai dasar pengumpulan data. Sampel penelitian ditargetkan berjumlah 100 responden sesuai dengan jumlah minimal responden dalam penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat yang dipilih secara tidak sengaja.

D. Definisi Operasional

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah memanfaatkan produk atau jasa terhadap kebutuhan, keinginan, dan harapan yang diinginkannya. Kepuasan pelanggan sangat dipengaruhi oleh pelayanan yang diberikan.

Kepuasan masyarakat dapat diukur menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat. Indeks kepuasan masyarakat adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara

kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhan yang diterima oleh masyarakat.

E. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan sumber data yang diperoleh secara lisan dan tertulis. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:

1. Observasi

Observasi yaitu teknik pengumpulan data dimana peneliti mencatat informasi sebagaimana mereka saksikan selama penelitian. Teknik ini dilakukan dengan mengamati dan mencatat secara langsung di lokasi penelitian atas gejala-gejala yang ada kaitannya dengan objek yang diteliti, sehingga melalui proses ini penulis berusaha mendapatkan data yang dibutuhkan.

Observasi dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui secara langsung tentang keadaan Kantor Kecamatan Mungkid, lingkungan Kantor Kecamatan Mungkid, fasilitas serta kegiatan pelayanan di Kantor Kecamatan Mungkid sehingga peneliti mendapatkan data yang akurat dan relevan dengan tujuan penelitian yang diharapkan.

2. Dokumentasi

Dokumentasi digunakan untuk memperoleh informasi tentang keadaan Kantor Kecamatan Mungkid, seperti informasi mengenai visi

misi, tugas pokok, fungsi dan struktur organisasi Kantor Kecamatan Mungkid serta informasi lainnya yang tercatat dan dalam bentuk lainnya yang berupa catatan, agenda, maupun landasan hukum. Dokumentasi digunakan untuk melengkapi data yang telah diperoleh melalui observasi dan kuesioner dengan cara meminta data kepada pihak-pihak yang terkait baik berupa arsip atau dokumen.

3. Pengisian Kuesioner atau angket

Kuesioner atau angket merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Angket merupakan teknik pengumpulan data yang efisien apabila peneliti tahu pasti variabel yang ingin diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden.

Pada penelitian ini, kuesioner atau angket digunakan untuk mengambil data tentang tingkat kepuasan masyarakat sebagai pelanggan dari pelayanan kantor Kecamatan Mungkid. Jenis kuesioner atau angket yang digunakan adalah angket tertutup. Teknik ini dipilih karena memudahkan responden dalam memberikan jawaban dan dapat mempermudah peneliti dalam mengambil data.

F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat atau fasilitas yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data agar penelitiannya lebih sistematis sehingga lebih mudah diolah. Instrumen penelitian digunakan oleh peneliti pada saat pengumpulan data sesuai dengan teknik pengumpulan data yang

sudah ditentukan. Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pedoman observasi

Pedoman observasi berisi pedoman yang telah disiapkan sebelumnya untuk memperoleh data mengenai kondisi fisik kantor Kecamatan Mungkid dalam menunjang pelaksanaan pelayanan publik. Pedoman observasi digunakan sebagai acuan untuk melakukan pengamatan agar sesuai dengan tujuan penelitian. Kisi-kisi pedoman observasi yang ditunjukkan pada tabel 2 di bawah ini:

Tabel 2. Kisi-kisi observasi di Kantor Kecamatan Mungkid

No.	Indikator	Keterangan
1	Proses Pelayanan	Alur proses pelayanan Kantor KecamatanMungkid
2	Kelengkapan sarana prasarana	Daftarsaranaprasarana Kantor KecamatanMungkid
3	Keadaan fisik sarana prasarana	Kondisisaranaprasaranasertalingkungan Kantor KecamatanMungkid

2. Angket

Angket atau kuesioner yang digunakan untuk mengetahui tingkat Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Mungkid. Angket yang digunakan adalah jenis angket tertutup yang sudah disediakan alternatif jawaban sehingga responden hanya memiliki salah satu jawaban yang tersedia. Berikut ini tabel 3. menunjukkan kisi-kisi instrumen untuk angket penelitian:

Tabel 3. Kisi-kisi Instrumen Angket Penelitian

Komponen	Indikator	No. Butir	Jumlah
Indeks Kepuasan Pelanggan	A. Prosedur pelayanan	1, 2	2
	B. Persyaratan pelayanan	3, 4	2
	C. Kejelasan petugas pelayanan	5	1
	D. Kedisiplinan petugas pelayanan	6	1
	E. Tanggung jawab petugas pelayanan	7	1
	F. Kemampuan petugas pelayanan	8	1
	G. Kecepatan pelayanan	9, 10	2
	8. Keadilan mendapatkan pelayanan	11	1
	9. Kesopanan dan keramahan petugas	12	1
	10. Kewajaran biaya pelayanan	13, 14	2
	11. Kepastian biaya pelayanan	15	1
	12. Kepastian jadwal pelayanan	16	1
	13. Kenyamanan lingkungan	17, 18, 19	3
	14. Keamanan pelayanan	20, 21, 22	3
Jumlah butir soal		22	22

Instrumen penelitian ini menggunakan alat ukur skala bertingkat dengan 4 skala pengukuran atau dengan 4 alternatif jawaban, yaitu SS = Sangat Setuju, S = Setuju, TS = Tidak Setuju, STS = Sangat Tidak Setuju. Berikut ini tabel 4 menunjukkan skala bobot penilaian yang digunakan:

Tabel 4. Skala Bobot Penilaian

No	Kriteria Penilaian	Skor
1	Sangat Setuju	4
2	Setuju	3
3	Tidak Setuju	2
4	Sangat Tidak Setuju	1

G. Uji Coba Instrumen Penelitian

Uji coba instrumen penelitian dilaksanakan di Kantor Kecamatan Muntilan Kabupaten Magelang pada tanggal 15 Juni. Angket atau kuesioner dibagikan kepada 32 responden yang merupakan pelanggan pelayanan Kantor Kecamatan Muntilan. Kantor Kecamatan Muntilan dipilih sebagai tempat uji coba instrumen penelitian karena memiliki karakteristik yang sama sebagai salah satu kantor Kecamatan yang berada di wilayah Kabupaten Magelang.

1. Uji validitas

Alat ukur instrumen dikatakan valid bila alat tersebut dapat mengukur apa yang mau diukur secara tepat. Uji validitas digunakan untuk mendapatkan tingkat kevalidan/kesahihan instrumen. Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan uji validitas *Product Moment Pearson Correlation*, yaitu sebagai berikut:

$$R_{xy} = \frac{N \sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{(N \sum X^2 - (\sum X)^2)(N \sum Y^2 - (\sum Y)^2)}}$$

Keterangan:

R_{xy} = koefisien korelasi antara X dan Y

N = jumlah subyek

$\sum X$ = jumlah skor butir soal X

$\sum Y$ = jumlah skor total

$\sum X^2$ = jumlah kuadrat skor butir soal X

$\sum Y^2$ = jumlah kuadran skor total

$\sum XY$ = jumlah perkalian X dan Y

(Sugiyono, 2013: 255)

Analisis uji validitas menggunakan SPSS 20 for Windows. Valid atau tidaknya suatu butir atau item pertanyaan dapat ditentukan dengan menggunakan kriteria dengan ketentuan pertanyaan dalam angket

dikatakan valid apabila r hitung (r_{xy}) lebih besar dari r table (r_{tabel}). Kriteria validitas yang digunakan dengan $N = 32$ pada taraf signifikansi 5% adalah 0,349. Hasil uji validitas tersebut menunjukkan dari indikator pertanyaan yang telah dikembangkan menjadi 22 pertanyaan, dinyatakan bahwa satu pertanyaan tidak valid yaitu pada indikator persyaratan pelayanan pada butir soal nomor 3. Sedangkan 21 pertanyaan lainnya valid dan digunakan untuk mengetahui kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Mungkid.

2. Reliabilitas

Suatu instrumen dikatakan reliabel apabila hasil pengukuran dengan alat tersebut adalah sama jika pengukuran tersebut dilakukan pada orang yang sama pada waktu yang berbeda atau pada kelompok yang berbeda pada waktu yang sama. Skor dalam angket ini adalah 1 sampai 4, maka untuk uji reliabilitasnya digunakan rumus *Cronbach's Alpha* yaitu sebagai berikut:

$$r_{ii} = \left(\frac{K}{(K-1)} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_1^2} \right)$$

r_{ii} = reliabilitas instrumen
 K = banyaknya butir soal
 $\sum \sigma_b^2$ = jumlah varians butir
 σ_1^2 = varians total

(Sugiyono, 2013: 186)

Hasil perhitungan r_{ii} yang diperoleh kemudian diinterpretasikan dengan tabel pedoman untuk memberikan interpretasi terhadap koefisien korelasi seperti tabel 5 berikut:

Tabel 5. Intepretasi Nilai Reliabilitas Instrumen

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,800 – 1,000	Sangat Tinggi
0,600 – 0,799	Tinggi
0,400 – 0,599	Agak Rendah
0,200 – 0,399	Rendah
0,000 – 0,199	Sangat Rendah

(Sugiyono, 2013: 257)

Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan SPSS 20 for Windows. Nomor item atau pertanyaan dalam angket dikatakan reliabel apabila nilai alpha lebih besar dari 0,349. Hasil dari uji reliabilitas dalam penelitian ini dapat dilihat dari tabel 6 di bawah ini:

Tabel 6. Hasil Uji Coba Reliabilitas Instrumen

Variabel	Koefisien Cronbach's Alpha	Keterangan Reliabilitas
Indeks Kepuasan Masyarakat	0,754	Tinggi

H. Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan teknik analisis data IKM sesuai dengan KEPMENPAN Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Teknik analisis data dilakukan dengan menggunakan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Pengelolaan data penelitian ditempuh dengan cara sebagai berikut:

1. Editing

Setelah angket diisi oleh responden dan dikembalikan kepada penulis, segera penulis meneliti kelengkapan dalam pengisian angket. Apabila ada

kelengkapan atau jawaban angket yang tidak dijawab, penulis menghubungi responden yang bersangkutan untuk disempurnakan jawabannya agar angket tersebut sah. Penulis memilih atau menyortir data atau angket sedemikian rupa sehingga hanya angket yang terisi dengan benar dan sah yang diolah atau digunakan.

2. Tabulasi

Setelah data terkumpul, data tersebut diberikan skor terhadap jawaban 14 unsur Indeks Kepuasan Masyarakat. Penelitian ini menggunakan tabel biasa atau *main tabel*, yaitu tabel yang disusun berdasarkan sifat responden tertentu dan tujuan tertentu. Tabel ini sifatnya kolektif dan memuat beberapa jenis informasi.

3. Analisis IKM dan Interpretasi

Berdasarkan KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, terdapat 14 unsur atau indikator yang dikaji dalam penghitungan IKM. Setiap unsur pelayanan mempunyai penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata-tara tertimbang} = \frac{\text{jumlah bobot}}{\text{jumlah unsur}} = \frac{1}{14} = 0,071$$

Guna memperoleh nilai IKM digunakan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Guna mempermudah interpretasi nilai IKM yang berkisar 25–100, sesuai dengan ketentuan dalam KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Nilai Konversi IKM} = \text{Nilai IKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Hasil perhitungan tersebut kemudian dikategorikan sesuai dengan nilai persepsi dan interval nilai IKM seperti pada tabel 7. sebagai berikut :

Tabel 7. Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 - 1,75	25 - 43,75	D	Tidak baik
2	1,76 - 2,50	43,76 - 62,50	C	Kurang baik
3	2,51 - 3,25	62,51 - 81,25	B	Baik
4	3,26 - 4,00	81,26 - 100,00	A	Sangat baik

(KEPMENPAN Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004)

Guna mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,071 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,071. Hasil dari nilai indeks komposit (gabungan) tersebut merupakan nilai IKM dari Kantor Kecamatan Mungkid Kabupaten Magelang.

4. Penarikan kesimpulan.

Langkah terakhir dalam teknik analisis data adalah menarik kesimpulan dari hasil penelitian dan pembahasan. Data yang berupa angka dari hasil angket dijelaskan dalam bentuk kalimat, sehingga diperoleh deskripsi hasil penelitian.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Deskripsi Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Kecamatan Mungkid, Kabupaten Magelang yang bealamat di Jalan Raya Blabak Nomor 1 Mungkid, Kabupaten Magelang, Jawa Tengah. Kecamatan Mungkid berada di wilayah Kabupaten Magelang Provinsi Jawa Tengah dengan mempunyai luas wilayah kurang lebih 3.741,51 Ha dengan jumlah penduduk 70.831 jiwa dengan proporsi penduduk laki-laki 35.184 jiwa dan penduduk perempuan 35.647 jiwa yang tersebar di 14 desa 2 kelurahan, 144 dusun, 222 Rukun Warga (RW), dan 575 Rukun Tetangga (RT). Batas-batas wilayah kecamatan Mungkid adalah sebagai berikut:

Sebelah Utara	: Kecamatan Sawangan dan Kecamatan Candimulyo
Sebelah Barat	: Kecamatan Borobudur
Sebelah Selatan	: Kecamatan Muntilan
Sebelah Timur	: Kecamatan Mertoyudan

Letak Kecamatan Mungkid yang strategis dapat dilihat dari letaknya di antara jalur Magelang–Yogyakarta sehingga memudahkan aksesibilitas dan juga dapat mendorong perkembangan ekonomi Kabupaten Magelang. Pembagian wilayah administrasi Kecamatan Mungkid Kabupaten Magelang sebanyak 14 Desa dan 2 Kelurahan yaitu:

Desa Mungkid, Desa Pagersari, Desa Bojong, Desa Gondang, Desa Treko, Desa Senden, Desa Blondo, Desa Bumirejo, Desa Ambartawang, Desa Paremono, Desa Pabelan, Desa Ngrajek, Desa Rambeanak, Desa Progowati, Kelurahan Mendut, dan Kelurahan Sawitan.

a. Visi dan Misi Kantor Kecamatan Mungkid

Kecamatan Mungkid sebagai salah satu organisasi pemerintahan dalam melaksanakan tugas umum pemerintahan, mempunyai Visi sebagai berikut:

“Terwujudnya Pemerintahan yang Semakin Profesional, Responsif, Efektif dan Inovatif (PROSPEKTIF) Menuju Masyarakat yang Semakin Maju dan Sejahtera.”

Guna mewujudkan visi tersebut, disusun misi organisasi Kecamatan Mungkid. Berikut ini misi Kecamatan Mungkid:

- 1) Mewujudkan peningkatan kualitas aparatur pemerintah.
- 2) Mewujudkan peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat.
- 3) Mewujudkan peningkatan fungsi koordinasi pemerintahan tingkat Kecamatan.
- 4) Mengembangkan potensi dan kearifan lokal.

b. Tugas Pokok, Fungsi dan Struktur Organisasi Kecamatan Mungkid

Berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 32 Tahun 2008 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan, kecamatan merupakan perangkat daerah kabupaten sebagai pelaksana teknis kewilayaan yang mempunyai wilayah tertentu dan dipimpin oleh

Camat, yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah. Kecamatan mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan Bupati kepada Camat untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah.

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Magelang Nomor 32 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan, Kecamatan Mungkid termasuk dalam Kecamatan pedesaan dengan susunan organisasi dan tugas pokok setiap bagiannya sebagai berikut:

a. Camat

Tugas pokok dan fungsi Camat adalah memimpin pelaksanaan teknis kewilayahan meliputi tugas umum pemerintahan dan pelaksanaan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Bupati untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah dalam wilayah kerja kecamatan. Guna melaksanakan tugas pokok dan kewajibannya, Camat menyelenggarakan tugas umum pemerintahan, yang meliputi:

- 1) Mengkoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat.
- 2) Mengkoordinasikan upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban.
- 3) Mengkoordinasikan penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan.

- 4) Mengkoordinasikan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum.
- 5) Mengkoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di tingkat kecamatan.
- 6) Membina penyelenggaraan pemerintah desa/kelurahan.
- 7) Melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya dan atau yang belum dapat dilaksanakan pemerintah desa/kelurahan.

b. Sekretaris Kecamatan

Tugas pokok Sekretaris Kecamatan adalah melaksanakan tugas dibidang kesekretariatan yang meliputi urusan perencanaan, monitoring dan evaluasi serta pelaporan, pengelolaan keuangan, surat menyurat, kearsipan, dokumentasi produk hukum, kegiatan rumah tangga, perlengkapan dan pengelolaan kepegawaian. Sekretaris Kecamatan membawahi dua subbagian, yaitu:

- 1) Subbagian Perencanaan, Monitoring, Evaluasi dan Pelaporan.
- 2) Subbagian Administrasi Umum.

c. Seksi Tata Pemerintahan

Kepala Seksi Tata Pemerintahan mempunyai tugas pokok yaitu menyiapkan tugas Camat dibidang penyelenggaraan kegiatan pemerintahan ditingkat Kecamatan, pembinaan pemerintah desa, penyelenggaraan pelayanan masyarakat serta pelaksanaan

kewenangan pemerintahan dalam menangani sebagian urusan otonomi daerah sesuai dengan bidangnya.

d. Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Desa/Kelurahan

Tugas pokok dari seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Desa/Kelurahan adalah menyiapkan bahan-bahan pelaksanaan sebagian tugas Camat dibidang pemberdayaan masyarakat dan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum serta pelaksanaan kewenangan pemerintah dalam menangani sebagian urusan otonomi daerah sesuai dengan bidangnya.

e. Seksi Ketentraman, Ketertiban Umum dan Kesejahteraan Rakyat

Tugas pokok dari Seksi Ketentraman, Ketertiban Umum dan Kesejahteraan Rakyat adalah menyiapkan bahan-bahan pelaksanaan sebagian tugas Camat dibidang penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum, kesejahteraan rakyat serta pelaksanaan kewenangan pemerintahan dalam menangani sebagian urusan otonomi daerah sesuai dengan bidangnya.

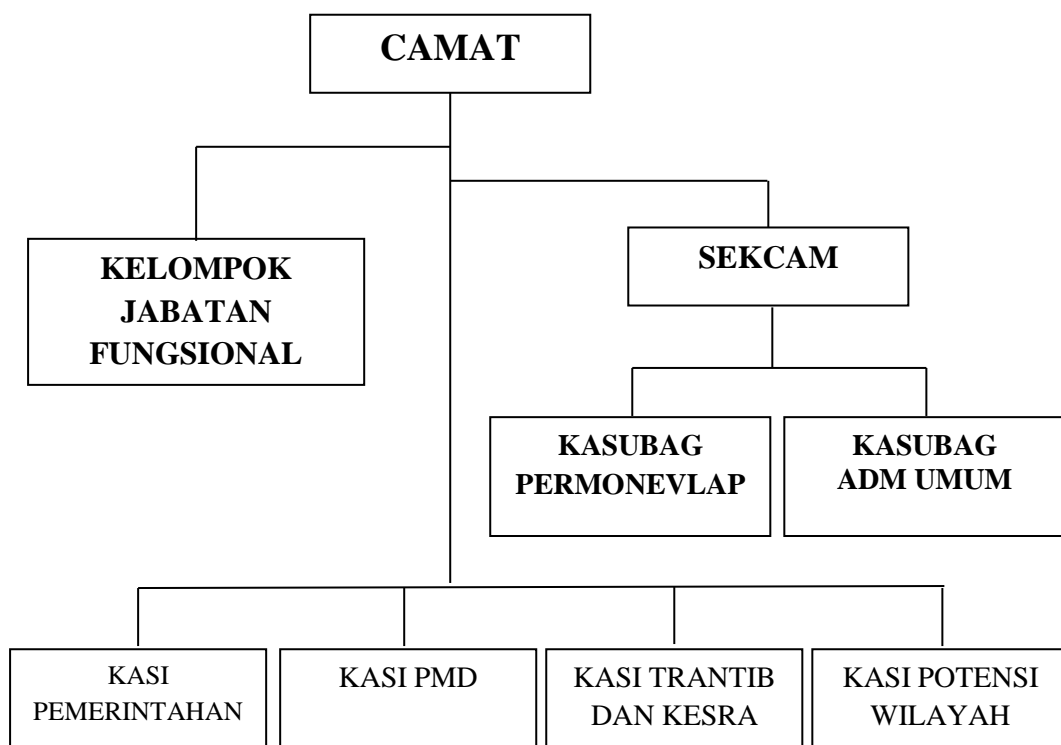
f. Seksi Potensi Wilayah

Seksi Potensi Wilayah memiliki tugas pokok menyiapkan bahan-bahan pelaksanaan sebagian tugas Camat dibidang pengembangan dan penanganan potensi dan karakteristik wilayah kecamatan serta pelaksanaan kewenangan pemerintahan dalam menangani sebagian urusan otonomi daerah sesuai dengan bidangnya.

g. Kelompok Jabatan Fungsional

Kelompok Jabatan Fungsional memiliki tugas pokok membantu sebagian tugas Camat dalam melaksanakan tugas umum pemerintahan sesuai dengan fungsi atau tugas yang diperlukan dalam pelaksanaan kewenangan pemerintahan dalam menangani sebagian urusan otonomi daerah sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Berikut ini adalah Gambar 2. yang menunjukkan struktur Organisasi Kecamatan Mungkid secara sederhana:



Sumber: Renstra Kecamatan Mungkid tahun 2014-2019

Gambar 2. Struktur Organisasi Kecamatan Mungkid.

2. Deskripsi Data Penelitian

a. Karakteristik Responden

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Kecamatan Mungkid yang beralamat di Jalan Raya Blabak Nomor 1 Mungkid, Kabupaten Magelang pada bulan Mei–Juli 2015. Responden penelitian ini adalah masyarakat yang menjadi pelanggan pelayanan Kantor Kecamatan Mungkid sebanyak 100 orang yang terdiri dari 54 orang laki-laki dan 46 orang perempuan dengan rincian sesuai dengan karakteristik responden seperti dibawah ini:

1) Karakteristik responden berdasarkan umur

Distribusi karakteristik responden berdasarkan umur dapat dilihat pada Tabel 8. di bawah ini:

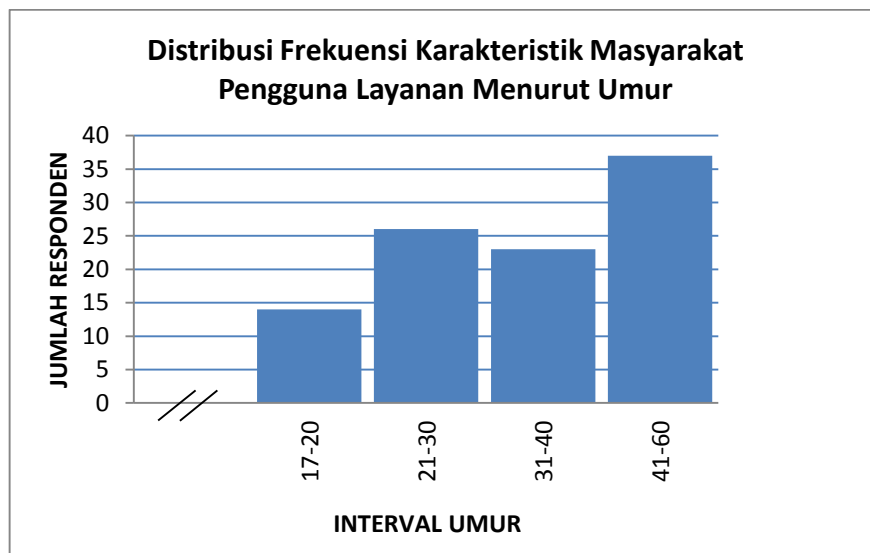
Tabel 8. Distribusi Masyarakat Pengguna Layanan Menurut Umur

INTERVAL UMUR	FREKUENSI	
	Absolut	Persentase (%)
17-20 tahun	14	14 %
21–30 tahun	26	26 %
31–40 tahun	23	23 %
41–60 tahun	37	37 %
JUMLAH	100	100 %

Sumber: Data primer diolah

Berdasarkan tabel 8 di atas dapat diketahui bahwa frekuensi karakteristik responden berdasarkan umur terendah terdapat pada interval umur kurang dari/sama dengan 20 tahun sebanyak 14 orang dengan proporsi 14%. Sedangkan frekuensi tertinggi terdapat pada interval umur lebih dari/sama dengan 41

tahun sebanyak 37 orang dengan proporsi 37%. Lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar 3. berikut:



Gambar 3. Histogram Distribusi Frekuensi Karakteristik Masyarakat Pengguna layanan Menurut Umur.

2) Karakteristik responden berdasarkan Pendidikan.

Distribusi karakteristik responden berdasarkan pendidikan dapat dilihat pada Tabel 9. di bawah ini:

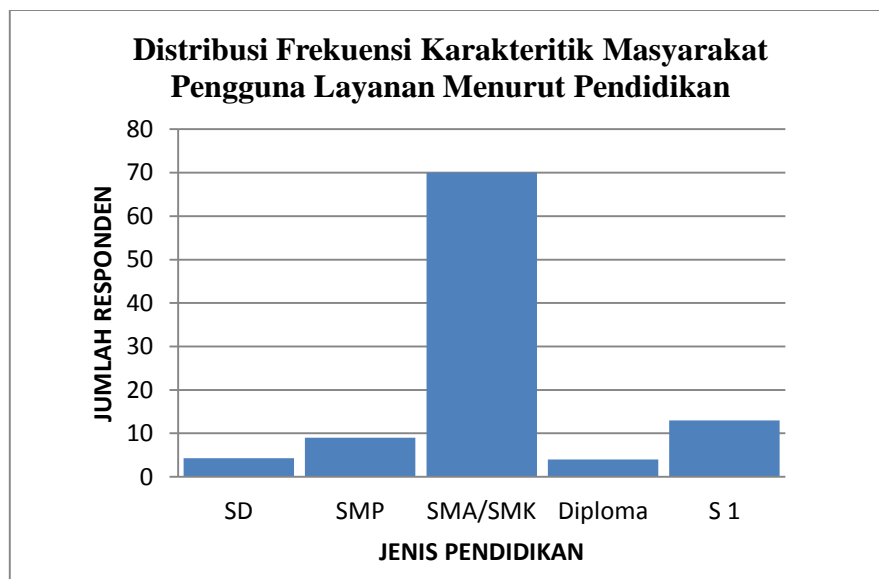
Tabel 9. Distribusi Masyarakat Pengguna Layanan Menurut Pendidikan

JENIS PENDIDIKAN	FREKUENSI	
	Absolut	Persentase (%)
SD	4	4%
SMP	9	9%
SMA/SMK	70	70%
Diploma	4	4%
S 1	13	13%
JUMLAH	100	100%

Sumber: Data primer diolah

Berdasarkan tabel 9 di atas dapat diketahui bahwa frekuensi karakteristik responden berdasarkan jenis pendidikan terendah terdapat pada jenis pendidikan SD dan Diploma

sebanyak 4 orang dengan proporsi 4%. Sedangkan frekuensi tertinggi terdapat pada jenis pendidikan SMA/SMK sebanyak 70 orang dengan proporsi 70%. Lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar 4. berikut:



Gambar 4. Histogram Distribusi Frekuensi Karakteristik Masyarakat Pengguna layanan Menurut Jenis Pendidikan.

3) Karakteristik responden berdasarkan Jenis Pekerjaan

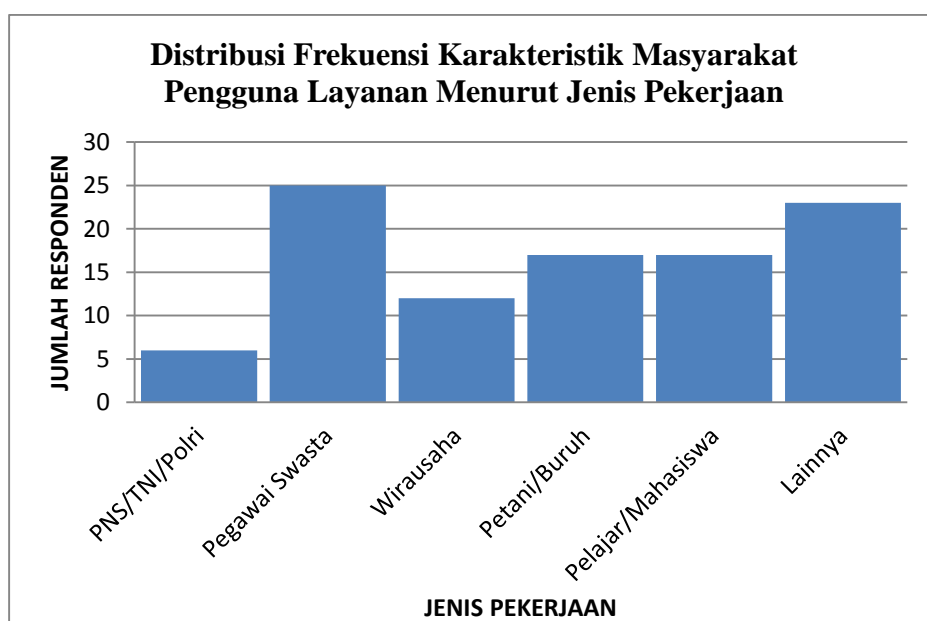
Distribusi karakteristik responden berdasarkan umur dapat dilihat pada Tabel 10. di bawah ini:

Tabel 10. Distribusi Masyarakat Pengguna Layanan Menurut Jenis Pekerjaan

JENIS PEKERJAAN	FREKUENSI	PERSENTASE (%)
PNS/TNI/Polri	6	6%
Pegawai Swasta	25	25%
Wirausaha	12	12%
Petani / Buruh	17	17%
Pelajar/Mahasiswa	17	17%
Lainnya	23	23%
JUMLAH	100	100%

Sumber: Data primer diolah

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa frekuensi karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaan terendah terdapat pada jenis pekerjaan PNS/TNI/Polri sebanyak 6 orang dengan proporsi 6%. Sedangkan frekuensi tertinggi terdapat pada jenis pekerjaan lainnya seperti ibu rumah tangga dan pensiunan sebanyak 23 orang dengan proporsi 23%. Lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar 5. berikut:



Gambar 5. Histogram Distribusi Frekuensi Karakteristik Masyarakat Pengguna layanan Menurut Jenis Pendidikan.

b. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Berdasarkan perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat menggunakan program *SPSS 20 For Windows*, diperoleh hasil statistik mengenai analisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kantor Kecamatan Mungkid yang disajikan dalam tabel 11 berikut:

Tabel 11. Data Statistik Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Mungkid

N	Valid	100
	Missing	0
Mean		61.84
Median		62
Mode		63
Std. Deviation		7.273
Minimum		44
Maximum		84
Sum		6184

Berdasarkan pengukuran terhadap 14 unsur pelayanan (U), diperoleh perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) kantor Kecamatan Mungkid Kabupaten Magelang mengacu pada data pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat per-unsur pelayanan (data pada lampiran 6) adalah sebagai berikut:

- 1) Menghitung jumlah nilai per-unsur pelayanan =
 - a) Prosedur pelayanan (U1) = 302
 - b) Persyaratan pelayanan (U2) = 286
 - c) Kejelasan petugas pelayanan (U3) = 300
 - d) Kedisiplinan petugas pelayanan (U4) = 283
 - e) Tanggungjawab petugas pelayanan (U5) = 299
 - f) Kemampuan petugas pelayanan (U6) = 301
 - g) Kecepatan pelayanan (U7) = 244
 - h) Keadilan mendapatkan pelayanan (U8) = 280
 - i) Kesopanan dan keramahan petugas pelayanan (U9) = 302
 - j) Kewajaran biaya pelayanan (U10) = 297

- k) Kepastian biaya pelayanan (U11) = 311
- l) Kepastian jadwal pelayanan (U12) = 252
- m) Kenyamanan lingkungan (U13) = 296
- n) Keamanan lingkungan (U14) = 293

2) Menghitung nilai rata-rata per-unsur:

$\text{Nilai rata-rata perunsur (NRR)} = \frac{\text{jumlah nilai per-unsur}}{\text{jumlah responden}}$

$$\text{NRR U1} = 302 : 100 = 3,02;$$

$$\text{NRR U2} = 286 : 100 = 2,86;$$

$$\text{NRR U3} = 300 : 100 = 3,00;$$

$$\text{NRR U4} = 285 : 100 = 2,85;$$

$$\text{NRR U5} = 299 : 100 = 2,99;$$

$$\text{NRR U6} = 301 : 100 = 3,01;$$

$$\text{NRR U7} = 244 : 100 = 2,44;$$

$$\text{NRR U8} = 280 : 100 = 2,80;$$

$$\text{NRR U9} = 302 : 100 = 3,02;$$

$$\text{NRR U10} = 297 : 100 = 2,97;$$

$$\text{NRR U11} = 311 : 100 = 3,11;$$

$$\text{NRR U12} = 252 : 100 = 2,52;$$

$$\text{NRR U13} = 296 : 100 = 2,96;$$

$$\text{NRR U14} = 293 : 100 = 2,93$$

3) Menghitung Nilai Rata-Rata (NRR) tertimbang:

$\text{NRR tertimbang} = \text{NRR per-unsur} \times 0,071$

$$\text{NRR tertimbang U1} = 3,02 \times 0,071 = 0,21$$

$$\text{NRR tertimbang } U_2 = 2,86 \times 0,071 = 0,20$$

$$\text{NRR tertimbang } U_3 = 3,00 \times 0,071 = 0,21$$

$$\text{NRR tertimbang } U_4 = 2,83 \times 0,071 = 0,20$$

$$\text{NRR tertimbang } U_5 = 2,99 \times 0,071 = 0,21$$

$$\text{NRR tertimbang } U_6 = 3,01 \times 0,071 = 0,21$$

$$\text{NRR tertimbang } U_7 = 2,44 \times 0,071 = 0,17$$

$$\text{NRR tertimbang } U_8 = 2,80 \times 0,071 = 0,19$$

$$\text{NRR tertimbang } U_9 = 3,02 \times 0,071 = 0,21$$

$$\text{NRR tertimbang } U_{10} = 2,97 \times 0,071 = 0,21$$

$$\text{NRR tertimbang } U_{11} = 3,11 \times 0,071 = 0,22$$

$$\text{NRR tertimbang } U_{12} = 2,52 \times 0,071 = 0,17$$

$$\text{NRR tertimbang } U_{13} = 2,96 \times 0,071 = 0,21$$

$$\text{NRR tertimbang } U_{14} = 2,93 \times 0,071 = 0,20$$

$$\begin{aligned} \Sigma \text{ NRR tertimbang} &= 0,21 + 0,20 + 0,21 + 0,20 + 0,21 + 0,21 + \\ &\quad 0,17 + 0,19 + 0,21 + 0,21 + 0,22 + 0,17 + \\ &\quad 0,21 + 0,20 \\ &= 2,87 \end{aligned}$$

4) Menghitung Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat

Guna memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM antara rentang nilai 25-100, maka hasil penilaian nilai rata-rata tertimbang (Σ NRR tertimbang) di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

Nilai Konversi IKM = Σ NRR tertimbang x 25

$$\text{Nilai Konversi IKM} = 2,87 \times 25 = 71,83$$

Selajutnya, hasil nilai Konversi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kantor Kecamatan Mungkid, Kabupaten Magelang, disesuaikan dengan kategorisasi mutu pelayanan berdasarkan indeks yang ditunjukkan pada tabel 12. sebagai berikut :

Tabel 12. Kategorisasi Mutu Pelayanan

Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1,00 – 1,75	25,00 – 43,75	D	TIDAK BAIK
1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	KURANG BAIK
2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	BAIK
3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	SANGAT BAIK

Sumber: KEPMENPAN Nomor *KEP/25/M.PAN/2/2004*

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan pada tabel 12 di atas, maka Kantor Kecamatan Mungkid Kabupaten Magelang memperoleh hasil Konversi IKM sebesar 71,83. Kinerja unit pelayanan Kantor Kecamatan Mungkid berada dalam mutu pelayanan “B” dengan kategori “BAIK”.

Apabila dilihat dari masing-masing unsur Indeks Kepuasan Masyarakat, yang mengacu pada kategorisasi mutu pelayanan pada tabel 12, nilai IKM dari setiap unsur pelayanan dapat dilihat pada tabel 13 di bawah ini:

Tabel 13. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Perunsur Pelayanan

NO	UNSUR PELAYANAN	Nilai IKM	Nilai Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Prosedur Pelayanan	3.02	75.50	B	Baik
2	Persyaratan Pelayanan	2.86	71.50	B	Baik
3	Kejelasan Petugas Pelayanan	3.00	75.00	B	Baik
4	Kedisiplinan Petugas	2.83	71.25	B	Baik
5	Tanggungjawab Petugas	2.99	74.75	B	Baik
6	Kemampuan Petugas	3.01	75.25	B	Baik
7	Kecepatan Pelayanan	2.44	61.00	C	Kurang Baik
8	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	2.80	70.00	B	Baik
9	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3.02	75.50	B	Baik
10	Kewajaran Biaya Pelayanan	2.97	74.25	B	Baik
11	Kepastian Biaya Pelayanan	3.11	77.75	B	Baik
12	Kepastian Jadwal	2.52	63.00	B	Baik
13	Kenyamanan Lingkungan	2.96	74.00	B	Baik
14	Keamanan Pelayanan	2.93	73.25	B	Baik

Sumber: Data primer diolah

Nilai IKM dari unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Berikut ini hasil penelitian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dari masing-masing unsur:

1) Prosedur Pelayanan Kantor Kecamatan Mungkid

Indikator prosedur pelayanan Kantor Kecamatan Mungkid disediakan 2 butir pernyataan yaitu nomor 1 sampai dengan nomor 2. Hasil perhitungan IKM untuk unsur prosedur pelayanan Kantor Kecamatan Mungkid sesuai dengan ketentuan dalam KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 adalah sebagai berikut:

Jumlah nilai unsur prosedur pelayanan (U1) = 302

$$\begin{aligned}\text{Nilai rata-rata perunsur (NRR)} &= \frac{\text{jumlah nilai per-unsur}}{\text{jumlah responden}} \\ &= \frac{302}{100} \\ &= 3,02\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\text{Nilai IKM unsur prosedur pelayanan} &= \text{NRR} \times 25 \\ &= 3,02 \times 25 \\ &= 75,50\end{aligned}$$

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 12, prosedur pelayanan Kantor Kecamatan Mungkid Kabupaten Magelang memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat “B” dan kinerja unit pelayanan pada tingkat “baik”.

2) Persyaratan Pelayanan Kantor Kecamatan Mungkid

Indikator persyaratan pelayanan Kantor Kecamatan Mungkid terdapat pada butir soal nomor 3. Hasil perhitungan IKM untuk unsur persyaratan pelayanan Kantor Kecamatan Mungkid sesuai dengan ketentuan dalam KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

Jumlah nilai unsur persyaratan pelayanan (U2) = 286

$$\begin{aligned}
 \text{Nilai rata-rata perunsur (NRR)} &= \frac{\text{jumlah nilai per-unsur}}{\text{jumlah responden}} \\
 &= \frac{286}{100} \\
 &= 2,86
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 \text{Nilai IKM unsur persyaratan pelayanan} &= \text{NRR} \times 25 \\
 &= 2,86 \times 25 \\
 &= 71,50
 \end{aligned}$$

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 12, persyaratan pelayanan Kantor Kecamatan Mungkid Kabupaten Magelang memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat “B” dan kinerja unit pelayanan pada tingkat “baik”.

3) Kejelasan Petugas Pelayanan Kantor Kecamatan Mungkid

Indikator kejelasan petugas pelayanan Kantor Kecamatan Mungkid terdapat pada butir soal nomor 4. Hasil perhitungan IKM untuk unsur kejelasan petugas pelayanan Kantor Kecamatan Mungkid sesuai dengan ketentuan dalam KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

$$\text{Jumlah nilai unsur kejelasan petugas pelayanan (U3)} = 283$$

$$\begin{aligned}
 \text{Nilai rata-rata perunsur (NRR)} &= \frac{\text{jumlah nilai per-unsur}}{\text{jumlah responden}} \\
 &= \frac{283}{100} \\
 &= 3,00
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 \text{Nilai IKM unsur kejelasan petugas pelayanan} &= \text{NRR} \times 25 \\
 &= 3,00 \times 25 \\
 &= 75,00
 \end{aligned}$$

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 12, kejelasan petugas pelayanan Kantor Kecamatan Mungkid Kabupaten Magelang memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat “B” dan kinerja unit pelayanan pada tingkat “baik”.

4) Kedisiplinan Petugas Pelayanan Kantor Kecamatan Mungkid

Pada indikator kedisiplinan petugas pelayanan Kantor Kecamatan Mungkid terdapat pada butir soal nomor 5. Hasil perhitungan IKM untuk unsur kedisiplinan petugas pelayanan Kantor Kecamatan Mungkid sesuai dengan ketentuan dalam KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

$$\text{Jumlah nilai unsur kedisiplinan petugas pelayanan (U4)} = 283$$

$$\begin{aligned}
 \text{Nilai rata-rata perunsur (NRR)} &= \frac{\text{jumlah nilai per-unsur}}{\text{jumlah responden}} \\
 &= \frac{283}{100} \\
 &= 2,83
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 \text{Nilai IKM unsur kedisiplinan petugas pelayanan} &= \text{NRR} \times 25 \\
 &= 2,83 \times 25 \\
 &= 71,25
 \end{aligned}$$

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 12, kedisiplinan petugas pelayanan Kantor Kecamatan Mungkid Kabupaten Magelang memiliki mutu pelayanan pada tingkat “B” dan kinerja unit pelayanan pada tingkat “baik”.

5) Tanggung Jawab Petugas Pelayanan Kantor Kecamatan Mungkid.

Indikator tanggung jawab petugas pelayanan Kantor Kecamatan Mungkid terdapat pada butir soal nomor 6. Hasil perhitungan IKM untuk unsur tanggungjawab petugas pelayanan Kantor Kecamatan Mungkid sesuai dengan ketentuan dalam KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 \text{Jumlah nilai unsur tanggungjawab petugas pelayanan (U5)} &= \\
 &283
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 \text{Nilai rata-rata perunsur (NRR)} &= \frac{\text{jumlah nilai per-unsur}}{\text{jumlah responden}} \\
 &= \frac{299}{100} \\
 &= 2,99
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 \text{Nilai IKM unsur kedisiplinan petugas pelayanan} &= \text{NRR} \times 25 \\
 &= 2,99 \times 25 \\
 &= 74,75
 \end{aligned}$$

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 12, tanggungjawab petugas pelayanan Kantor Kecamatan Mungkid Kabupaten Magelang memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat “B” dan kinerja unit pelayanan pada tingkat “baik”.

6) Kemampuan Petugas Pelayanan Kantor Kecamatan Mungkid

Indikator kemampuan petugas pelayanan Kantor Kecamatan Mungkid terdapat pada butir soal nomor 7. Hasil perhitungan IKM unsur kemampuan petugas pelayanan Kantor Kecamatan Mungkid sesuai ketentuan dalam KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

$$\text{Jumlah nilai unsur kemampuan petugas pelayanan (U6)} = 301$$

$$\begin{aligned}
 \text{Nilai rata-rata perunsur (NRR)} &= \frac{\text{jumlah nilai per-unsur}}{\text{jumlah responden}} \\
 &= \frac{301}{100} \\
 &= 3,01
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 \text{Nilai IKM unsur kemampuan petugas pelayanan} &= \text{NRR} \times 25 \\
 &= 3,01 \times 25 \\
 &= 75,25
 \end{aligned}$$

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 12, kemampuan petugas pelayanan Kantor Kecamatan Mungkid Kabupaten Magelang memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat “B” dan kinerja unit pelayanan pada tingkat “baik”.

7) Kecepatan Pelayanan Kantor Kecamatan Mungkid

Pada indikator kecepatan pelayanan Kantor Kecamatan Mungkid terdapat pada butir soal nomor 8. Hasil perhitungan IKM untuk unsur kecepatan pelayanan Kantor Kecamatan Mungkid sesuai dengan ketentuan dalam KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

$$\text{Jumlah nilai unsur kecepatan pelayanan (U7)} = 244$$

$$\begin{aligned}
 \text{Nilai rata-rata perunsur (NRR)} &= \frac{\text{jumlah nilai per-unsur}}{\text{jumlah responden}} \\
 &= \frac{244}{100} \\
 &= 2,44
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 \text{Nilai IKM unsur kecepatan pelayanan} &= \text{NRR} \times 25 \\
 &= 2,44 \times 25 \\
 &= 61,00
 \end{aligned}$$

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 12, kecepatan pelayanan Kantor Kecamatan Mungkid Kabupaten Magelang memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat “C” dan kinerja unit pelayanan pada tingkat “kurang baik”.

8) Keadilan Mendapatkan Pelayanan Kantor Kecamatan Mungkid

Pada indikator keadilan mendapatkan pelayanan Kantor Kecamatan Mungkid terdapat pada butir soal nomor 9 dan 10. Hasil perhitungan IKM untuk unsur keadilan mendapatkan pelayanan Kantor Kecamatan Mungkid sesuai dengan ketentuan dalam KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

$$\text{Jumlah nilai unsur keadilan mendapatkan pelayanan (U8)} = 280$$

$$\begin{aligned}
 \text{Nilai rata-rata perunsur (NRR)} &= \frac{\text{jumlah nilai per-unsur}}{\text{jumlah responden}} \\
 &= \frac{280}{100} \\
 &= 2,80
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 \text{Nilai IKM unsur keadilan mendapatkan pelayanan} &= \text{NRR} \times 25 \\
 &= 2,80 \times 25 \\
 &= 70,00
 \end{aligned}$$

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 12, keadilan mendapatkan pelayanan Kantor Kecamatan Mungkid Kabupaten Magelang memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat “B” dan kinerja unit pelayanan pada tingkat “baik”.

9) Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan Kantor Kecamatan Mungkid

Pada indikator kesopanan dan keramahan petugas pelayanan Kantor Kecamatan Mungkid terdapat pada butir soal nomor 11. Hasil perhitungan IKM unsur kesopanan dan keramahan petugas pelayanan Kantor Kecamatan Mungkid sesuai dengan ketentuan dalam KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

Jumlah nilai unsur kesopanan dan keramahan petugas pelayanan
(U4) = 283

$$\begin{aligned}
 \text{Nilai rata-rata perunsur (NRR)} &= \frac{\text{jumlah nilai per-unsur}}{\text{jumlah responden}} \\
 &= \frac{3,02}{100} \\
 &= 3,02
 \end{aligned}$$

Nilai IKM unsur kesopanan dan keramahan petugas pelayanan =

$$\text{NRR} \times 25 = 3,02 \times 25$$

$$= 75,50$$

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 12, kesopanan dan keramahan petugas pelayanan Kantor Kecamatan Mungkid Kabupaten Magelang memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat “B” dan kinerja unit pelayanan pada tingkat “baik”.

10) Kewajaran Biaya Pelayanan Kantor Kecamatan Mungkid

Pada indikator kewajaran biaya pelayanan Kantor Kecamatan Mungkid terdapat pada butir soal nomor 12 dan 13. Hasil perhitungan IKM unsur kewajaran biaya pelayanan Kantor Kecamatan Mungkid sesuai dengan ketentuan KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

$$\text{Jumlah nilai unsur kewajaran biaya pelayanan (U10)} = 297$$

$$\begin{aligned}
 \text{Nilai rata-rata perunsur (NRR)} &= \frac{\text{jumlah nilai per-unsur}}{\text{jumlah responden}} \\
 &= \frac{297}{100} \\
 &= 2,97
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 \text{Nilai IKM unsur kewajaran biaya pelayanan} &= \text{NRR} \times 25 \\
 &= 2,97 \times 25 \\
 &= 74,25
 \end{aligned}$$

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 12, kewajaran biaya pelayanan Kantor Kecamatan Mungkid Kabupaten Magelang memiliki mutu pelayanan pada tingkat “B” dan kinerja unit pelayanan pada tingkat “baik”.

11) Kepastian Biaya Pelayanan Kantor Kecamatan Mungkid

Pada indikator kepastian biaya pelayanan Kantor Kecamatan Mungkid terdapat pada butir soal nomor 14. Hasil perhitungan IKM unsur kepastian biaya pelayanan Kantor Kecamatan Mungkid sesuai dengan ketentuan KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

$$\text{Jumlah nilai unsur kepastian biaya pelayanan (U11)} = 311$$

$$\begin{aligned}
 \text{Nilai rata-rata perunsur (NRR)} &= \frac{\text{jumlah nilai per-unsur}}{\text{jumlah responden}} \\
 &= \frac{311}{100} \\
 &= 3,11
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 \text{Nilai IKM unsur kepastian biaya pelayanan} &= \text{NRR} \times 25 \\
 &= 3,11 \times 25 \\
 &= 77,75
 \end{aligned}$$

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 12, kepastian biaya pelayanan Kantor Kecamatan Mungkid Kabupaten Magelang memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat “B” dan kinerja unit pelayanan pada tingkat “baik”.

12) Kepastian Jadwal Pelayanan Kantor Kecamatan Mungkid

Pada indikator kepastian jadwal pelayanan Kantor Kecamatan Mungkid terdapat pada butir soal nomor 15. Hasil perhitungan IKM untuk unsur kepastian jadwal pelayanan Kantor Kecamatan Mungkid sesuai dengan ketentuan KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

$$\text{Jumlah nilai unsur kepastian jadwal pelayanan (U12)} = 252$$

$$\begin{aligned}
 \text{Nilai rata-rata perunsur (NRR)} &= \frac{\text{jumlah nilai per-unsur}}{\text{jumlah responden}} \\
 &= \frac{252}{100} \\
 &= 2,52
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 \text{Nilai IKM unsur kepastian jadwal pelayanan} &= \text{NRR} \times 25 \\
 &= 2,52 \times 25 \\
 &= 63,00
 \end{aligned}$$

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 12, kepastian jadwal pelayanan Kantor Kecamatan Mungkid Kabupaten Magelang memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat “B” dan kinerja unit pelayanan pada tingkat “baik”.

13) Kenyamanan Lingkungan Kantor Kecamatan Mungkid

Pada indikator kenyamanan lingkungan Kantor Kecamatan Mungkid terdapat pada butir soal nomor 16, 17 dan 18. Hasil perhitungan IKM unsur kenyamanan lingkungan Kantor Kecamatan Mungkid sesuai dengan ketentuan dalam KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

$$\text{Jumlah nilai unsur kenyamanan lingkungan (U13)} = 296$$

$$\begin{aligned}
 \text{Nilai rata-rata perunsur (NRR)} &= \frac{\text{jumlah nilai per-unsur}}{\text{jumlah responden}} \\
 &= \frac{296}{100} \\
 &= 2,96
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 \text{Nilai IKM unsur kenyamanan lingkungan} &= \text{NRR} \times 25 \\
 &= 2,96 \times 25 \\
 &= 74,00
 \end{aligned}$$

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 12, kenyamanan lingkungan Kantor Kecamatan Mungkid Kabupaten Magelang memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat “B” dan kinerja unit pelayanan pada tingkat “baik”.

14) Keamanan Pelayanan Kecamatan Mungkid

Pada indikator keamanan pelayanan Kantor Kecamatan Mungkid terdapat pada butir soal nomor 19, 20 dan 21. Hasil perhitungan IKM unsur keamanan pelayanan Kantor Kecamatan Mungkid sesuai dengan ketentuan dalam KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

Jumlah nilai unsur keamanan pelayanan (U14) = 293

$$\begin{aligned}
 \text{Nilai rata-rata perunsur (NRR)} &= \frac{\text{jumlah nilai per-unsur}}{\text{jumlah responden}} \\
 &= \frac{293}{100} \\
 &= 2,93
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 \text{Nilai IKM unsur keamanan pelayanan} &= \text{NRR} \times 25 \\
 &= 2,93 \times 25 \\
 &= 73,25
 \end{aligned}$$

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 12, keamanan pelayanan Kantor Kecamatan Mungkid Kabupaten Magelang memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat “B” dan kinerja unit pelayanan pada tingkat “baik”.

B. Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan Kantor Kecamatan Mungkid, Kabupaten Magelang, Jawa Tengah berdasarkan kepuasan masyarakat yang diukur menggunakan analisis Indeks Kepuasan Masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan Kantor Kecamatan Mungkid, Kabupaten Magelang berada pada tingkat yang baik. Hal ini ditunjukkan dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dari 14 (empat belas) unsur IKM sebesar 2,87 dan dengan nilai konversi IKM sebesar 71,83. Indikator yang memiliki nilai IKM tertinggi adalah kepastian biaya pelayanan dengan nilai IKM sebesar 3,11 dengan nilai konversi IKM sebesar

77,75. Sedangkan indikator yang memiliki nilai IKM terendah adalah indikator kecepatan pelayanan mendapatkan nilai IKM sebesar 2,44 dan nilai konversi IKM sebesar 61,00.

Berdasarkan data penelitian yang telah dianalisis, maka pada bagian ini akan dibahas hasil penelitian yang meliputi masing-masing indikator Indeks Kepuasan Masyarakat yaitu: (a) prosedur pelayanan (b) persyaratan pelayanan (c) kejelasan petugas pelayanan (d) kedisiplinan petugas pelayanan (e) tanggung jawab petugas pelayanan (f) kemampuan petugas pelayanan (g) kecepatan pelayanan (h) keadilan mendapatkan pelayanan (i) kesopanan dan keramahan petugas pelayanan (j) kewajaran biaya pelayanan (k) kepastian biaya pelayanan (l) kepastian jadwal pelayanan (m) kenyamanan lingkungan dan (n) keamanan pelayanan. Pembahasan lebih rinci dari masing-masing indikator adalah sebagai berikut:

1. Prosedur Pelayanan Kantor Kecamatan Mungkid

Prosedur pelayanan Kantor Kecamatan Mungkid dijabarkan dalam dua pernyataan, yaitu dari segi kemudahan mendapatkan informasi mengenai prosedur pelayanan dan kemudahan prosedur/tahapan alur pelayanan di kantor Kecamatan Mungkid. Hasil penelitian menunjukkan bahwa prosedur pelayanan Kantor Kecamatan Mungkid mudah untuk didapatkan. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) untuk prosedur pelayanan sebesar 3,02 dengan nilai konversi IKM sebesar 75,50.

Berdasarkan hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa prosedur pelayanan Kantor Kecamatan Mungkid berada pada tingkat baik. Masyarakat mudah mendapatkan informasi mengenai prosedur pelayanan dan mudah memahami prosedur atau tahapan alur pelayanan di Kantor Kecamatan Mungkid. Akan tetapi beberapa masyarakat menganggap bahwa informasi mengenai prosedur pelayanan kurang baik. Berdasarkan uraian tersebut, perlu dilakukan upaya untuk meningkatkan kemudahan prosedur pelayanan di Kantor Kecamatan Mungkid. Upaya ini dilakukan agar prosedur pelayanan semakin mudah didapatkan.

2. Persyaratan Pelayanan Kantor Kecamatan Mungkid

Persyaratan pelayanan Kantor Kecamatan Mungkid dijabarkan sesuai atau tidaknya syarat yang dibutuhkan dengan pelayanan yang masyarakat inginkan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persyaratan pelayanan Kantor Kecamatan Mungkid telah sesuai dengan jenis pelayanan yang diinginkan masyarakat. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) untuk persyaratan pelayanan sebesar 2,86 dengan nilai konversi IKM sebesar 71,50.

Berdasarkan hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa persyaratan pelayanan Kantor Kecamatan Mungkid baik. Akan tetapi beberapa masyarakat menganggap persyaratan pelayanan kurang sesuai dengan jenis pelayanan yang diinginkan. Berdasarkan uraian tersebut, perlu dilakukan upaya untuk terus meningkatkan kemudahan persyaratan pelayanan di Kantor Kecamatan Mungkid.

3. Kejelasan Petugas Pelayanan Kantor Kecamatan Mungkid

Kejelasan petugas pelayanan Kantor Kecamatan Mungkid dijabarkan dalam pernyataan mengenai keberadaan atau kepastian petugas pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kejelasan petugas pelayanan Kantor Kecamatan Mungkid baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) kejelasan petugas pelayanan sebesar 3,00 dengan nilai konversi IKM sebesar 75,00.

Berdasarkan hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa kejelasan petugas pelayanan Kantor Kecamatan Mungkid baik. Akan tetapi beberapa masyarakat masih menganggap keberadaan atau kejelasan petugas kurang baik. Berdasarkan uraian tersebut, perlu dilakukan upaya untuk terus meningkatkan keberadaan petugas pelayanan di Kantor Kecamatan Mungkid.

4. Kedisiplinan Petugas Pelayanan Kantor Kecamatan Mungkid

Kedisiplinan petugas pelayanan Kantor Kecamatan Mungkid dijabarkan dalam pernyataan mengenai kesungguhan petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kedisiplinan petugas pelayanan Kantor Kecamatan Mungkid sudah baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) untuk kedisiplinan petugas pelayanan sebesar 2,83 dengan nilai konversi IKM sebesar 71,25.

Berdasarkan hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa kedisiplinan petugas pelayanan Kantor Kecamatan Mungkid sudah baik.

Akan tetapi beberapa masyarakat masih menganggap kedisiplinan petugas masih kurang dalam proses pelayanan. Berdasarkan uraian tersebut, perlu dilakukan upaya untuk terus meningkatkan kedisiplinan petugas pelayanan di Kantor Kecamatan Mungkid.

5. Tanggung Jawab Petugas Pelayanan Kantor Kecamatan Mungkid

Tanggung jawab petugas pelayanan Kantor Kecamatan Mungkid dijabarkan dalam pernyataan mengenai besarnya tanggung jawab dan kejelasan wewenang petugas pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tanggung jawab petugas pelayanan Kantor Kecamatan Mungkid baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) untuk tanggung jawab petugas pelayanan sebesar 2,99 dengan nilai konversi IKM sebesar 74,75.

Berdasarkan hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa tanggung jawab petugas pelayanan Kantor Kecamatan Mungkid baik. Akan tetapi beberapa masyarakat masih menganggap petugas kurang bertanggung jawab dalam proses pelayanan. Berdasarkan uraian tersebut, perlu dilakukan upaya untuk terus meningkatkan tanggung jawab petugas pelayanan di Kantor Kecamatan Mungkid selama memberikan pelayanan kepada masyarakat.

6. Kemampuan Petugas Pelayanan Kantor Kecamatan Mungkid

Kemampuan petugas pelayanan Kantor Kecamatan Mungkid dijabarkan dalam pernyataan mengenai keahlian petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hasil penelitian

menunjukkan bahwa kemampuan petugas pelayanan Kantor Kecamatan Mungkid sudah baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) kejelasan petugas pelayanan sebesar 3,01 dengan nilai konversi IKM sebesar 75,25.

Berdasarkan hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa kemampuan petugas pelayanan Kantor Kecamatan Mungkid baik. Akan tetapi beberapa masyarakat menganggap kemampuan petugas kurang dalam proses pelayanan. Berdasarkan uraian tersebut, perlu dilakukan upaya untuk terus meningkatkan kemampuan petugas pelayanan di Kantor Kecamatan Mungkid.

7. Kecepatan Pelayanan Kantor Kecamatan Mungkid

Kecepatan pelayanan Kantor Kecamatan Mungkid dijabarkan dalam pernyataan mengenai target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan. Hasil penelitian menunjukkan kecepatan pelayanan Kantor Kecamatan Mungkid kurang baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) kejelasan petugas pelayanan sebesar 2,44 dengan nilai konversi IKM sebesar 61,00.

Berdasarkan hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa kejelasan petugas pelayanan Kantor Kecamatan Mungkid kurang baik. Indikator kecepatan pelayanan merupakan indikator IKM yang paling rendah dibandingkan dengan indikator lainnya dan berada pada tingkat

pelayanan kurang baik. Berdasarkan uraian tersebut, kecepatan pelayanan di Kantor Kecamatan Mungkid perlu untuk ditingkatkan.

8. Keadilan Mendapatkan Pelayanan Kantor Kecamatan Mungkid

Keadilan mendapat pelayanan Kantor Kecamatan Mungkid dijabarkan dalam pernyataan mengenai pelayanan yang tidak membedakan golongan atau status masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keadilan mendapatkan pelayanan Kantor Kecamatan Mungkid baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) keadilan mendapatkan pelayanan sebesar 2,91 dengan nilai konversi IKM sebesar 72,63.

Berdasarkan hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa keadilan mendapatkan pelayanan Kantor Kecamatan Mungkid baik. Akan tetapi beberapa masyarakat masih menganggap keadilan dalam mendapatkan pelayanan masih kurang. Berdasarkan uraian tersebut, perlu dilakukan upaya untuk terus meningkatkan keadilan dalam mendapatkan pelayanan di Kantor Kecamatan Mungkid.

9. Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan Kantor Kecamatan Mungkid

Kesopanan dan keramahan petugas pelayanan Kantor Kecamatan Mungkid dijabarkan dalam pernyataan mengenai sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesopanan dan keramahan petugas pelayanan Kantor Kecamatan Mungkid baik. Hal tersebut dapat dilihat

dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) kesopanan dan keramahan petugas pelayanan sebesar 3,02 dengan nilai konversi IKM sebesar 75,50.

Berdasarkan hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa kesopanan dan keramahan petugas pelayanan Kantor Kecamatan Mungkid baik. Akan tetapi, perlu dilakukan upaya untuk terus meningkatkan kesopanan dan keramahan petugas pelayanan di Kantor Kecamatan Mungkid.

10. Kewajaran Biaya Pelayanan Kantor Kecamatan Mungkid

Kewajaran biaya pelayanan Kantor Kecamatan Mungkid dijabarkan dalam pernyataan mengenai keterjangkauan biaya pelayanan bagi masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kewajaran biaya pelayanan Kantor Kecamatan Mungkid baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) kewajaran biaya pelayanan sebesar 2,97 dengan nilai konversi IKM sebesar 74,25.

Berdasarkan hasil penelitian di atas, menunjukkan bahwa kewajaran biaya pelayanan Kantor Kecamatan Mungkid baik. Akan tetapi beberapa masyarakat masih menganggap biaya pelayanan tidak baik dan kurang baik. Oleh karena itu, besarnya biaya dalam pelayanan harus selalu disesuaikan dengan jenis pelayanan yang diberikan.

11. Kepastian Biaya Pelayanan Kantor Kecamatan Mungkid

Kepastian biaya pelayanan Kantor Kecamatan Mungkid dijabarkan dalam pernyataan mengenai kesesuaian biaya pelayanan

dengan biaya pelayanan yang telah ditentukan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepastian biaya pelayanan Kantor Kecamatan Mungkid baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM kejelasan petugas pelayanan sebesar 3,11 dengan nilai konversi IKM sebesar 77,75.

Berdasarkan hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa kepastian biaya pelayanan Kantor Kecamatan Mungkid merupakan indikator pelayanan yang paling baik dibandingkan dengan indikator yang lainnya. Hal ini ditunjukkan dengan nilai IKM yang tertinggi dibandingkan dengan nilai IKM dari indikator pelayanan yang lainnya. Oleh karena itu, nilai IKM kepastian biaya pelayanan Kantor Kecamatan Mungkid perlu dipertahankan atau jika dimungkinkan untuk ditingkatkan.

12. Kepastian Jadwal Pelayanan Kantor Kecamatan Mungkid

Kepastian jadwal pelayanan Kantor Kecamatan Mungkid dijabarkan dalam pernyataan mengenai kesesuaian waktu pelayanan dengan jadwal pelayanan yang telah ditentukan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepastian jadwal pelayanan Kantor Kecamatan Mungkid baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) kepastian jadwal pelayanan sebesar 2,52 dengan nilai konversi IKM sebesar 63,00.

Berdasarkan hasil penelitian di atas, menunjukkan bahwa kepastian jadwal pelayanan Kantor Kecamatan Mungkid baik. Akan tetapi beberapa masyarakat masih menganggap waktu pelayanan tidak

baik atau kurang baik dengan jadwal pelayanan. Oleh karena itu, perlu meningkatkan kepastian jadwal pelayanan dan menjaga ketepatan jadwal pelayanan bagi masyarakat.

13. Kenyamanan Lingkungan Kantor Kecamatan Mungkid

Kenyamanan lingkungan pelayanan Kantor Kecamatan Mungkid dijabarkan dalam pernyataan mengenai kondisi sarana dan prasarana tempat pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kenyamanan lingkungan pelayanan Kantor Kecamatan Mungkid baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) kenyamanan lingkungan pelayanan sebesar 2,96 dengan nilai konversi IKM sebesar 74,00.

Berdasarkan hasil penelitian di atas, menunjukkan bahwa kondisi lingkungan pelayanan Kantor Kecamatan Mungkid baik. Akan tetapi beberapa masyarakat masih menganggap kondisi lingkungan Kantor Kecamatan Mungkid kurang baik. Oleh karena itu, penataan, kerapian dan kebersihan lingkungan Kantor Kecamatan Mungkid harus selalu dijaga supaya mendukung proses pelayanan.

14. Keamanan Pelayanan Kantor Kecamatan Mungkid

Keamanan pelayanan Kantor Kecamatan Mungkid dijabarkan dalam pernyataan mengenai terjaminnya tingkat keamanan di lingkungan pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keamanan pelayanan Kantor Kecamatan Mungkid baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai

IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) keamanan pelayanan sebesar 2,93 dengan nilai konversi IKM sebesar 73,17.

Berdasarkan hasil penelitian di atas, menunjukkan bahwa keamanan pelayanan Kantor Kecamatan Mungkid baik. Akan tetapi beberapa masyarakat masih menganggap keamanan pelayanan kurang baik. Oleh karena itu, keamanan masyarakat selama mendapatkan pelayanan perlu terus ditingkatkan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Berdasarkan perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat yang mengacu pada KEPMENPAN Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004, maka diperoleh angka indeks sebesar 71,83 yang berada pada interval 62,51 – 81,25, sehingga kualitas pelayanan publik berada pada tingkat “B”. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan Kantor Kecamatan Mungkid pada tahun 2015 secara keseluruhan termasuk dalam kategori baik.
2. Berdasarkan 14 unsur pelayanan yang diteliti, kepastian biaya pelayanan merupakan unsur dengan nilai indeks tertinggi dengan nilai IKM sebesar 77,75 dan berada pada tingkat baik. Sedangkan unsur dengan nilai indeks terendah yaitu unsur kecepatan pelayanan dengan nilai IKM sebesar 61,00 dan berada pada tingkat kurang baik.
3. Prosedur pelayanan Kantor Kecamatan Mungkid memiliki nilai IKM sebesar 75,50 dan berada pada tingkat baik.
4. Persyaratan pelayanan Kantor Kecamatan Mungkid memiliki nilai IKM sebesar 71,50 dan berada pada tingkat Baik.
5. Kejelasan petugas pelayanan Kantor Kecamatan Mungkid memiliki nilai IKM sebesar 75,00 dan berada pada tingkat Baik.

6. Kedisiplinan petugas pelayanan Kantor Kecamatan Mungkid memiliki nilai IKM sebesar 71,25 dan berada pada tingkat Baik.
7. Tanggungjawab petugas pelayanan Kantor Kecamatan Mungkid memiliki nilai IKM sebesar 74,75 dan berada pada tingkat Baik.
8. Kemampuan petugas pelayanan Kantor Kecamatan Mungkid memiliki nilai IKM sebesar 75,25 dan berada pada tingkat Baik.
9. Keadilan mendapatkan pelayanan Kantor Kecamatan Mungkid memiliki nilai IKM sebesar 70,00 dan berada pada tingkat Baik.
10. Kesopanan dan keramahan petugas Kantor Kecamatan Mungkid memiliki nilai IKM sebesar 75,50 dan berada pada tingkat Baik.
11. Kewajaran biaya pelayanan Kantor Kecamatan Mungkid memiliki nilai IKM sebesar 74,25 dan berada pada tingkat Baik.
12. Kepastian jadwal pelayanan Kantor Kecamatan Mungkid memiliki nilai IKM sebesar 63,00 dan berada pada tingkat Baik.
13. Kenyamanan lingkungan Kantor Kecamatan Mungkid memiliki nilai IKM sebesar 74,00 dan berada pada tingkat Baik.
14. Keamanan pelayanan Kantor Kecamatan Mungkid memiliki nilai IKM sebesar 77,75 dan berada pada tingkat Baik.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan penelitian di atas, maka peneliti mengemukakan saran kepada Kantor Kecamatan Mungkid, yaitu sebagai berikut:

1. Pelayanan Kantor Kecamatan mungkid tergolong baik. Untuk kedepan maka, pelayanan yang diberikan minimal dipertahankan atau jika mungkin dapat terus ditingkatkan, akan menjadi lebih baik lagi.
2. Unsur kepastian biaya pelayanan dengan nilai IKM tertinggi perlu untuk tetap dipertahankan. Kantor Kecamatan Mungkid perlu untuk menunjukkan daftar biaya pelayanan kepada masyarakat secara jelas.
3. Kecepatan pelayanan merupakan unsur dengan nilai IKM terendah dibandingkan dengan unsur lainnya, oleh karena itu Kantor Kecamatan Mungkid harus berupaya untuk memperbaiki tingkat kecepatan pelayanan yang diberikan.
4. Kantor Kecamatan Mungkid perlu untuk menambah jumlah petugas pelayanan agar proses pelayanan semakin baik dan cepat.
5. Jangka waktu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat diupayakan untuk lebih baik dan lebih cepat dibandingkan dengan standar waktu pelayanan yang telah ditentukan.
6. Kantor Kecamatan Mungkid perlu memberikan informasi pelayanan yang jelas kepada setiap masyarakat. Contohnya menunjukkan papan informasi mengenai prosedur, persyaratan, biaya, dan waktu pelayanan pada setiap jenis pelayanan yang dapat dilihat langsung oleh masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Atep Adya Barata. (2003). *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Bambang Presetyo dan Lina Miftahul Jannah. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif: Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Cholid Narbuko dan Abu Achmadi. (2013). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Fandy Tjiptono. (1997). *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi Offset.
- _____. (2004). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana. (2003). *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra. (2005). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Harbani Pasolong. (2010). *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung: CV Alfabeta
- Heni Idawati. (2011). Analisis Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Binangun Kulon Progo. *Tugas Akhir Skripsi*.
- Kasmir. (2005). *Etika Customer Service*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat.*
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.*
- Lijan Poltak Sinambela, dkk. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nasution, M.N. (2001). *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Nur Setyaningsih. (2008). Analisis Indeks Kepuasan Pelanggan di SAMSAT Kabupaten Sragen. *Skripsi*.

Ratminto dan Atik Septi Winarsih. (2005). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta.

Suharsimi Arikunto. (2010). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.

Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Vincent, Gaspesz. (2011). *Total Quality Management (untuk Praktisi Bisnis dan Industri)*. Bogor: Vinchristo Publication.

L
A
M
P
I
R
A
N

LAMPIRAN 1
ANGKET UJI COBA
PENELITIAN

SURAT PENGANTAR

Hal : Permohonan Pengisian Kuesioner/ Angket
Lampiran : 3 Lembar

Kepada Masyarakat Pelanggan Pelayanan
Kantor Kecamatan Muntilan,
di Kabupaten Magelang.

Dengan hormat,

Bersamaan surat ini, perkenankanlah saya memohon kepada Saudara untuk mengisi kuesioner dalam rangka menyelesaikan tugas akhir skripsi saya yang berjudul “Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik (Studi Menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat) di Kantor Kecamatan Mungkid Kabupaten Magelang”.

Kuesioner tersebut dimaksudkan untuk bahan penyusunan uji instrument Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik di Kantor Kecamatan Muntilan Kabupaten Magelang yang sangat bermanfaat bagi pemerintah maupun masyarakat. Untuk itu saya berharap Saudara dapat memberikan jawaban yang sejujurnya sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.

Atas bantuan dan partisipasi Saudara, saya mengucapkan terima kasih.

Hormat Saya,

Zulfi Ahaditya Arif Nugraheni
NIM. 11402244015

KUESIONER INDEKS KEPUASAN PELANGGAN / MASYARAKAT

PERHATIAN:

1. Tujuan survei ini adalah untuk memperoleh gambaran secara obyektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Kantor Kecamatan Muntilan.
2. Nilai yang diberikan oleh masyarakat diharapkan sebagai nilai yang dapat dipertanggungjawabkan.
3. Survei ini tidak ada hubungannya dengan **pajak ataupun politik**.
4. Berilah tanda silang (x) atau *checklist*(√) pada jawaban yang anda pilih.
5. Alternatif jawaban yang tersedia adalah:

SS = Sangat Setuju

S = Setuju

TS = Tidak Setuju

STS = Sangat Tidak Setuju

IDENTITAS RESPONDEN:

1. Nama Responden :
2. Umur : tahun
3. Jenis Kelamin : a. Laki-laki b. Perempuan
4. Pendidikan Terakhir : a. SD kebawah d. Diploma
b. SMP e. S1
c. SMA/SMK f. S-2 Keatas
5. Pekerjaan Utama : a. PNS/TNI/Polri d. Petani/Buruh
b. Pegawai Swasta e. Pelajar/ Mahasiswa
c. Wirausaha f. Lainnya

NO	PERTANYAAN	JAWABAN			
		SS	S	TS	STS
Indikator: Prosedur Pelayanan					
1	Informasi mengenai prosedur pelayanan di Kantor Kecamatan Muntilan mudah saya dapatkan				

2	Prosedur/tahapan alur pelayanan di Kantor Kecamatan Muntilan mudah untuk saya pahami				
Indikator: Persyaratan Pelayanan					
3	Persyaratan pelayanan yang diminta oleh Kantor Kecamatan Muntilan tidak berbelit-belit				
4	Persyaratan yang diminta sudah sesuai dengan pelayanan yang saya ajukan				
Indikator: Kejelasan Petugas Pelayanan					
5	Petugas pelayanan Kantor Kecamatan Muntilan selalu ada di loket pelayanan.				
Indikator: Kedisiplinan Petugas Pelayanan					
6	Petugas pelayanan sangat disiplin dalam memberikan pelayanan.				
Indikator: Tanggungjawab Petugas Pelayanan					
7	Petugas pelayanan sangat bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan.				
Indikator: Kemampuan Petugas Pelayanan					
8	Petugas pelayanan memiliki keahlian dan kecakapan dalam memberikan pelayanan.				
Indikator Kecepatan Pelayanan					
9	Kecepatan pelayanan (pemrosesan pelayanan) sesuai dengan berkas layanan yang saya ajukan.				
Indikator: Keadilan Mendapatkan Pelayanan					
10	Kantor Kecamatan Muntilan memberikan informasi yang jelas mengenai waktu pengambilan berkas yang sayaajukan.				

11	Petugas pelayanan memberikan pelayanan yang adil dan sesuai dengan nomor antrian yang saya dapat.				
Indikator: Kesopanan dan Keramahan Petugas					
12	Petugas pelayanan bersikap ramah dan sopan saat memberikan pelayanan				
Indikator: Kewajaran biaya pelayanan					
13	Besarnya retribusi yang ditetapkan untuk setiap layanan yang diajukan telah sesuai dan wajar.				
14	Kantor Kecamatan Muntilan memberikan rincian yang jelas mengenai retribusi yang harus saya bayar.				
Indikator: Kewajaran biaya pelayanan					
15	Kantor Kecamatan Muntilan tidak memungut biaya tambahan selain retribusi resmi yang telah ditetapkan.				
Indikator: Kepastian jadwal pelayanan					
16	Jangka waktu pelayanan sesuai dengan target waktu pelayanan yang telah ditentukan.				
Indikator: Kenyamanan lingkungan					
17	Penataan ruang pelayanan di Kantor Kecamatan Muntilan bersih dan rapi.				
18	Sarana dan prasarana yang disediakan Kantor Kecamatan Muntilan sangat memudahkan proses pelayanan.				
19	Fasilitas yang disediakan oleh Kantor Kecamatan Muntilan membuat saya nyaman selama proses pelayanan.				

Indikator: Keamanan pelayanan					
20	Keamanan selama saya mendapatkan pelayanan di Kantor Kecamatan Muntilan terjamin.				
21	Kantor Kecamatan Muntilan memberikan fasilitas pengaduan jika saya merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan.				
22	Pelayanan Kantor Kecamatan Muntilan sudah sesuai dengan harapan saya.				

LAMPIRAN 2
DATA UJI COBA PENELITIAN

[illegible]

25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	62
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	63
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	63
28	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	61
29	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	81
30	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	60
31	2	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	61
32	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	61

LAMPIRAN 3
HASIL UJI RELIABILITAS

CORRELATIONS

/VARIABLES=P1 P2 P3 P4 P5 P6 P7 P8 P9 P10 P11 P12 P13 P14 P15 P16 P17 P18 P19 P20 P21 P22 TOTAL

```
/PRINT=TWOTAIL  NOSIG
```

```
/MISSING=PAIRWISE.
```

Correlations

[illegible]

		Pearson Correlation Coefficients (r)																							
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22		
P6	Pearson	.582**	.411*	.635**	-.020	.397*	1	.663**	.571**	.509**	.474**	.428*	.512**	.671**	.509**	.400*	.512**	.215	.495**	.348	.530**	.428*	.581**	.773**	
	Correlation																								
	Sig. (2-tailed)	.001	.024	.000	.918	.030		.000	.001	.004	.008	.018	.004	.000	.004	.028	.004	.253	.005	.059	.003	.018	.001	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
P7	Pearson	.582**	.411*	.428*	-.020	.397*	.663**	1	.866**	.509**	.711**	.635**	.773**	.671**	.509**	.400*	.512**	.215	.495**	.348	.530**	.428*	.871**	.849**	
	Correlation																								
	Sig. (2-tailed)	.001	.024	.018	.918	.030	.000		.000	.004	.000	.000	.000	.000	.004	.028	.004	.253	.005	.059	.003	.018	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
P8	Pearson	.473**	.360	.387*	-.034	.136	.571**	.866**	1	.657**	.623**	.387*	.669**	.557**	.422*	.338	.441*	.377*	.238	.315	.243	.387*	.763**	.716**	
	Correlation																								
	Sig. (2-tailed)	.008	.051	.035	.856	.472	.001	.000		.000	.000	.035	.000	.001	.020	.067	.015	.040	.205	.090	.195	.035	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
P9	Pearson	.396*	.652**	.362*	-.047	.101	.509**	.509**	.657**	1	.377*	.197	.600**	.477**	.362*	-.033	.393*	.513**	.419*	.295	.228	.362*	.461*	.609**	
	Correlation																								
	Sig. (2-tailed)	.030	.000	.049	.806	.594	.004	.004	.000		.040	.296	.000	.008	.050	.863	.032	.004	.021	.114	.226	.049	.010	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
P10	Pearson	.439*	.289	.291	.000	.299	.474**	.711**	.623**	.377*	1	.582**	.550**	.497**	.188	.146	.550**	.175	.337	.237	.366*	.291	.612**	.647**	
	Correlation																								
	Sig. (2-tailed)	.015	.122	.119	1.000	.109	.008	.000	.000	.040		.001	.002	.005	.319	.443	.002	.356	.069	.207	.046	.119	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
P12	Pearson	.450*	.635**	.331	-.015	.471**	.512**	.773**	.669**	.600**	.550**	.491**	1	.792**	.600**	.469**	.396*	.358	.568**	.269	.409*	.331	.673**	.804**	
	Correlation																								
	Sig. (2-tailed)	.013	.000	.074	.936	.009	.004	.000	.000	.000	.002	.006		.000	.000	.009	.030	.052	.001	.150	.025	.074	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
P13	Pearson	.523**	.430*	.477**	-.062	.579**	.671**	.671**	.557**	.477**	.497**	.477**	.792**	1	.758**	.608**	.519**	.156	.553**	.389*	.573**	.477**	.609**	.843**	
	Correlation																								
	Sig. (2-tailed)	.003	.018	.008	.745	.001	.000	.000	.001	.008	.005	.008	.000		.000	.000	.003	.410	.002	.034	.001	.008	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	

		Pearson Correlation																							
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	
P14	Pearson	.396 [*]	.326	.526 ^{**}	-.047	.439 [*]	.509 ^{**}	.509 ^{**}	.422 [*]	.362 [*]	.188	.197	.600 ^{**}	.758 ^{**}	1	.625 ^{**}	.393 [*]	.118	.419 [*]	.295	.435 [*]	.526 ^{**}	.461 [*]	.685 ^{**}	
	Correlation																								
	Sig. (2-tailed)	.030	.079	.003	.806	.015	.004	.004	.020	.050	.319	.296	.000	.000		.000	.032	.533	.021	.114	.016	.003	.010	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
P15	Pearson	.332	.252	.271	-.024	.487 ^{**}	.400 [*]	.400 [*]	.338	-.033	.146	.144	.469 ^{**}	.608 ^{**}	.625 ^{**}	1	.309	.112	.314	.221	.331	.271	.357	.537 ^{**}	
	Correlation																								
	Sig. (2-tailed)	.073	.179	.147	.899	.006	.028	.028	.067	.863	.443	.448	.009	.000	.000		.096	.556	.091	.241	.074	.147	.053	.002	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
P16	Pearson	.450 [*]	.317	.171	-.015	.471 ^{**}	.512 ^{**}	.512 ^{**}	.441 [*]	.393 [*]	.550 ^{**}	.171	.396 [*]	.519 ^{**}	.393 [*]	.309	1	.166	.198	.009	.409 [*]	.171	.449 [*]	.567 ^{**}	
	Correlation																								
	Sig. (2-tailed)	.013	.088	.367	.936	.009	.004	.004	.015	.032	.002	.367	.030	.003	.032	.096		.380	.295	.964	.025	.367	.013	.001	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
P17	Pearson	.107	.605 ^{**}	.346	.377 [*]	.073	.215	.215	.377 [*]	.513 ^{**}	.175	.193	.358	.156	.118	.112	.166	1	.224	.281	.026	.041	.214	.400 [*]	
	Correlation																								
	Sig. (2-tailed)	.573	.000	.061	.040	.701	.253	.253	.040	.004	.356	.306	.052	.410	.533	.556	.380		.235	.132	.893	.831	.256	.029	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
P18	Pearson	.503 ^{**}	.584 ^{**}	.422 [*]	.028	.494 ^{**}	.495 ^{**}	.495 ^{**}	.238	.419 [*]	.337	.569 ^{**}	.568 ^{**}	.553 ^{**}	.419 [*]	.314	.198	.224	1	.703 ^{**}	.729 ^{**}	.569 ^{**}	.413 [*]	.740 ^{**}	
	Correlation																								
	Sig. (2-tailed)	.005	.001	.020	.883	.006	.005	.005	.205	.021	.069	.001	.001	.002	.021	.091	.295	.235		.000	.000	.001	.023	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
P19	Pearson	.353	.411 [*]	.400 [*]	.020	.241	.348	.348	.315	.295	.237	.400 [*]	.269	.389 [*]	.295	.221	.009	.281	.703 ^{**}	1	.512 ^{**}	.607 ^{**}	.290	.568 ^{**}	
	Correlation																								
	Sig. (2-tailed)	.055	.024	.028	.918	.200	.059	.059	.090	.114	.207	.028	.150	.034	.114	.241	.964	.132	.000		.004	.000	.120	.001	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
P20	Pearson	.514 ^{**}	.317	.309	.015	.515 ^{**}	.530 ^{**}	.530 ^{**}	.243	.228	.366 [*]	.469 ^{**}	.409 [*]	.573 ^{**}	.435 [*]	.331	.409 [*]	.026	.729 ^{**}	.512 ^{**}	1	.469 ^{**}	.449 [*]	.676 ^{**}	
	Correlation																								
	Sig. (2-tailed)	.004	.088	.096	.936	.004	.003	.003	.195	.226	.046	.009	.025	.001	.016	.074	.025	.893	.000	.004		.009	.013	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	

P21	Pearson	.434 [*]	.252	.619 ^{**}	-.338	.165	.428 [*]	.428 [*]	.387 [*]	.362 [*]	.291	.492 ^{**}	.331	.477 ^{**}	.526 ^{**}	.271	.171	.041	.569 ^{**}	.607 ^{**}	.469 ^{**}	1	.357	.627 ^{**}
	Correlation																							
	Sig. (2-tailed)	.017	.179	.000	.067	.383	.018	.018	.035	.049	.119	.006	.074	.008	.003	.147	.367	.831	.001	.000	.009		.053	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P22	Pearson	.269	.354	.535 ^{**}	.000	.366 [*]	.581 ^{**}	.871 ^{**}	.763 ^{**}	.461 [*]	.612 ^{**}	.535 ^{**}	.673 ^{**}	.609 ^{**}	.461 [*]	.357	.449 [*]	.214	.413 [*]	.290	.449 [*]	.357	1	.759 ^{**}
	Correlation																							
	Sig. (2-tailed)	.151	.055	.002	1.000	.047	.001	.000	.000	.010	.000	.002	.000	.000	.010	.053	.013	.256	.023	.120	.013	.053		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
TOT	Pearson	.644 ^{**}	.607 ^{**}	.639 ^{**}	.011	.572 ^{**}	.773 ^{**}	.849 ^{**}	.716 ^{**}	.609 ^{**}	.647 ^{**}	.663 ^{**}	.804 ^{**}	.843 ^{**}	.685 ^{**}	.537 ^{**}	.567 ^{**}	.400 [*]	.740 ^{**}	.568 ^{**}	.676 ^{**}	.627 ^{**}	.759 ^{**}	1
	Correlation																							
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.953	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.002	.001	.029	.000	.001	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
AL	Pearson	.434 [*]	.252	.492 ^{**}	.024	.426 [*]	.428 [*]	.635 ^{**}	.387 [*]	.197	.582 ^{**}	1	.491 ^{**}	.477 ^{**}	.197	.144	.171	.193	.569 ^{**}	.400 [*]	.469 ^{**}	.492 ^{**}	.535 ^{**}	.663 ^{**}
	Correlation																							
	Sig. (2-tailed)	.017	.179	.006	.899	.019	.018	.000	.035	.296	.001		.006	.008	.296	.448	.367	.306	.001	.028	.009	.006	.002	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

LAMPIRAN 4
HASIL UJI VALIDITAS

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.754	23

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P1	130.20	121.821	.625	.745
P2	130.33	123.195	.592	.748
P3	130.40	119.490	.611	.740
P4	130.30	126.700	-.005	.756
P5	130.20	120.441	.540	.742
P6	130.30	121.252	.761	.743
P7	130.30	120.700	.841	.742
P8	130.27	120.961	.700	.743
P9	130.23	121.357	.585	.744
P10	130.33	120.299	.622	.742
P11	130.40	119.214	.635	.739
P12	130.30	119.390	.791	.739
P13	130.23	121.013	.835	.742
P14	130.23	120.668	.665	.742
P15	130.27	120.685	.503	.743
P16	130.30	121.597	.542	.745
P17	130.20	122.993	.367	.748
P18	130.40	119.421	.721	.739
P19	130.37	122.723	.549	.747
P20	130.37	120.585	.655	.742
P21	130.40	119.628	.598	.740
P22	130.33	120.506	.744	.742
TOTAL	66.67	31.678	1.000	.926

LAMPIRAN 5
ANGKET PENELITIAN

SURAT PENGANTAR

Hal : Permohonan Pengisian Kuesioner/ Angket

Lampiran : 4 Lembar

Kepada Masyarakat Pelanggan Pelayanan
Kantor Kecamatan Mungkid, Kabupaten Magelang
di Magelang.

Dengan hormat,

Bersamaan surat ini, perkenankanlah saya memohon kepada Saudara untuk mengisi kuesioner dalam rangka menyelesaikan tugas akhir skripsi saya yang berjudul “Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Studi Menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat) di Kantor Kecamatan Mungkid Kabupaten Magelang”.

Kuesioner tersebut dimaksudkan untuk bahan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik di Kantor Kecamatan Mungkid Kabupaten Magelang yang sangat bermanfaat bagi pemerintah maupun masyarakat. Untuk itu saya berharap Saudara dapat memberikan jawaban yang sejujurnya sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.

Atas bantuan dan partisipasi Saudara, saya mengucapkan terima kasih.

Hormat Saya,

Zulfi Ahaditya Arif Nugraheni
NIM. 11402244015

KUESIONER INDEKS KEPUASAN PELANGGAN / MASYARAKAT

PERHATIAN:

1. Tujuan survei ini adalah untuk memperoleh gambaran secara obyektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Kantor Kecamatan Mungkid.
2. Nilai yang diberikan oleh masyarakat diharapkan sebagai nilai yang dapat dipertanggungjawabkan.
3. Survei ini tidak ada hubungannya dengan **pajak ataupun politik**.
4. Berilah tanda silang (x) atau *checklist*(√) pada jawaban yang anda pilih.
5. Alternatif jawaban yang tersedia adalah:

SS = Sangat Setuju S = Setuju
TS = Tidak Setuju STS = Sangat Tidak Setuju

IDENTITAS RESPONDEN:

1. Nama Responden :
2. Umur : tahun
3. Jenis Kelamin : a. Laki-laki b. Perempuan
4. Pendidikan Terakhir : a. SD kebawah d. Diploma
 b. SMP e. S1
 c. SMA/SMK f. S-2 Keatas
5. Pekerjaan Utama : a. PNS/TNI/Polri d. Petani/Buruh
 b. Pegawai Swasta e. Pelajar/ Mahasiswa
 c. Wirausaha f. Lainnya

NO	PERTANYAAN	JAWABAN			
		SS	S	TS	STS
Indikator: Prosedur Pelayanan					
1	Informasi mengenai prosedur pelayanan di Kantor Kecamatan Mungkid mudah saya dapatkan				
2	Prosedur/tahapan alur pelayanan di Kantor Kecamatan Mungkid mudah untuk saya pahami				
Indikator: Persyaratan Pelayanan					
3	Persyaratan pelayanan yang diminta oleh Kantor Kecamatan Mungkid tidak berbelit-belit				

Indikator: Kejelasan Petugas Pelayanan				
4	Petugas pelayanan Kantor Kecamatan Mungkid selalu ada di loket pelayanan.			
Indikator: Kedisiplinan Petugas Pelayanan				
5	Petugas pelayanan sangat disiplin dalam memberikan pelayanan.			
Indikator: Tanggungjawab Petugas Pelayanan				
6	Petugas pelayanan sangat bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan.			
Indikator: Kemampuan Petugas Pelayanan				
7	Petugas pelayanan memiliki keahlian dan kecakapan dalam memberikan pelayanan.			
Indikator: Kecepatan Pelayanan				
8	Kecepatan pelayanan (pemrosesan pelayanan) sesuai dengan berkas layanan yang saya ajukan.			
Indikator: Keadilan Mendapatkan Pelayanan				
9	Kantor Kecamatan Mungkid memberikan informasi yang jelas mengenai waktu pengambilan berkas yang saya ajukan.			
10	Petugas pelayanan memberikan pelayanan yang adil dan sesuai dengan nomor antrian yang saya dapat.			
Indikator: Kesopanan dan Keramahan Petugas				
11	Petugas pelayanan bersikap ramah dan sopan saat memberikan pelayanan			
Indikator: Kewajaran biaya pelayanan				
12	Besarnya retribusi yang ditetapkan untuk setiap layanan yang diajukan telah sesuai dan wajar.			
13	Kantor Kecamatan Mungkid memberikan rincian yang jelas mengenai retribusi yang harus saya bayar.			
Indikator: Kepastian biaya pelayanan				
14	Kantor Kecamatan Mungkid tidak memungut biaya tambahan selain retribusi resmi yang telah ditetapkan.			

Indikator: Kepastian jadwal pelayanan					
15	Jangka waktu pelayanan sesuai dengan target waktu pelayanan yang telah ditentukan.				
Indikator: Kenyamanan lingkungan					
16	Penataan ruang pelayanan di Kantor Kecamatan Mungkid bersih dan rapi.				
17	Sarana dan prasarana yang disediakan Kantor Kecamatan Mungkid sangat memudahkan proses pelayanan.				
18	Fasilitas yang disediakan oleh Kantor Kecamatan Mungkid membuat saya nyaman selama proses pelayanan.				
Indikator: Keamanan pelayanan					
19	Keamanan selama saya mendapatkan pelayanan di Kantor Kecamatan Mungkid terjamin.				
20	Kantor Kecamatan Mungkid memberikan fasilitas pengaduan jika saya merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan.				
21	Pelayanan Kantor Kecamatan Mungkid sudah sesuai dengan harapan saya.				

LAMPIRAN 6
DATA PENELITIAN

NO RES	NILAI PER UNSUR PELAYANAN																					JML	IDENTITAS RESPONDEN			
	U1		U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8		U9	U10		U11	U12	U13			U14				UMUR	L/P	PEND	PEKER JAAN
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21					
1	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	66	22	L	C	E
2	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	62	50	L	C	F
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	63	27	L	C	D
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	64	48	L	C	F
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	63	26	L	C	F
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	63	45	L	C	F
7	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	61	40	L	C	B
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	63	26	L	E	B
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	63	30	L	B	D
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	59	30	L	C	B
11	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	64	25	P	C	C
12	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	65	30	L	B	D
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84	39	P	C	F
14	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	58	21	P	C	B

15	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	68	30	L	C	B
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	62	28	L	C	B	
17	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	57	39	P	B	C	
18	3	3	3	2	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3	3	4	2	3	2	3	3	62	20	L	C	B	
19	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	62	17	L	C	C	
20	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	2	2	3	2	3	59	47	P	C	F	
21	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	60	45	P	C	D	
22	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	64	30	L	E	C	
23	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	64	21	L	C	E	
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	63	45	L	C	F	
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	62	35	L	C	D	
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	63	30	P	B	D	
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	63	22	L	C	B	
28	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	61	17	P	C	E	
29	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	81	17	L	C	E	
30	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	60	17	P	C	E	
31	2	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	61	51	L	C	F	
32	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	61	50	L	C	F	

33	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	3	3	3	4	2	4	75	42	P	C	B
34	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	2	3	3	3	4	3	3	68	40	L	B	C
35	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	4	4	4	4	4	2	66	53	L	D	D
36	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	2	4	3	4	4	3	4	3	3	74	49	P	D	F
37	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	58	43	P	C	F
38	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	71	37	P	C	B
39	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	63	33	P	C	C
40	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	73	25	P	D	B
41	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	73	40	P	C	C
42	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	63	37	L	C	F
43	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	68	38	L	D	B
44	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	59	24	L	C	E
45	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	4	3	2	3	3	3	3	4	59	27	L	E	B
46	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	75	33	L	C	D
47	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	72	42	L	C	C
48	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	44	30	P	B	D
49	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	63	43	P	E	A
50	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	57	31	P	C	B

51	3	3	3	3	4	4	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	57	26	P	C	F
52	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	54	47	P	C	F
53	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	53	42	P	C	F
54	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	63	48	P	C	D
55	3	3	4	3	2	3	4	4	2	3	4	2	3	4	4	3	2	2	3	2	4	64	49	P	C	C
56	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	56	38	L	B	D
57	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	56	21	P	C	E
58	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	56	36	P	C	F
59	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	56	39	L	E	F
60	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	63	50	L	A	D
61	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4	4	2	2	57	37	L	C	B
62	4	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	56	50	L	C	C
63	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	62	40	L	C	B
64	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	63	19	P	C	E
65	3	2	2	3	4	2	3	1	3	4	1	3	4	1	1	4	2	2	4	3	2	54	21	L	C	E
66	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	66	50	L	C	B
67	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	4	3	3	4	2	2	56	42	P	C	C
68	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	54	51	L	B	A

69	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	2	56	27	L	C	B
70	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	55	43	L	C	B
71	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	59	35	P	C	F
72	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	54	39	L	C	B
73	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	55	35	P	C	F
74	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	55	68	L	A	D
75	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	4	2	2	55	58	L	A	D
76	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	72	49	P	C	F
77	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	63	20	P	E	E
78	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	4	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	60	43	P	E	B
79	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	49	23	P	E	B
80	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	3	4	3	3	68	22	P	E	B
81	2	4	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	1	3	1	3	2	2	3	2	2	47	20	P	E	E
82	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	63	18	P	C	E
83	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60	17	P	C	E
84	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	55	46	P	C	D
85	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	56	62	L	C	F
86	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	57	43	L	C	B

87	3	3	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3	71	28	P	C	D
88	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	57	55	P	A	D
89	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	63	35	L	E	A
90	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	4	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	60	18	L	C	E
91	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	49	19	P	C	E
92	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	3	4	3	3	68	20	P	C	E
93	4	4	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	1	3	1	3	2	2	3	2	2	49	17	P	C	E
94	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	64	41	L	C	A
95	4	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	61	37	L	E	A
96	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	55	42	L	C	B
97	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	63	55	L	B	F
98	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	81	47	L	C	C
99	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	83	45	P	C	F
100	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	63	39	P	E	A

LAMPIRAN 7
DESKRIPSI DATA PENELITIAN

PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

UNIT PELAYANAN : KANTOR KECAMATAN MUNGKID

ALAMAT: Jalan Raya Blabak Nomor 1 Mungkid

NO RES	NILAI PER UNSUR PELAYANAN																					TOTAL
	U1		U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8		U9	U10		U11	U12	U13			U14			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	
1	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	66
2	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	62
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	63
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	64
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	63
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	63
7	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	61
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	63
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	63
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	59
11	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	64
12	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	65
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84
14	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	58
15	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	68
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	62
17	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	57
18	3	3	3	2	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3	3	4	2	3	2	3	3	62
19	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	62

20	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	2	2	3	2	3	59
21	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	60
22	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	64
23	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	64
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	63
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	62
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	63
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	63
28	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	61
29	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	81
30	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	60
31	2	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	61
32	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	61
33	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	3	3	3	4	2	4	75
34	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	2	3	3	3	4	3	3	68
35	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	4	4	4	4	4	2	66
36	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	2	4	3	4	4	3	4	3	3	74
37	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	58
38	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	71
39	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	63
40	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	73
41	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	73
42	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	63
43	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	68
44	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	59
45	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	4	3	2	3	3	3	3	4	59
46	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	75
47	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	72
48	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	44

[illegible]

78	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	4	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	60
79	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	49
80	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	3	4	3	3	68
81	2	4	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	1	3	1	3	2	2	3	2	2	47
82	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	63
83	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60
84	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	55
85	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	56
86	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	57
87	3	3	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3	71
88	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	57
89	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	63
90	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	4	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	60
91	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	49
92	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	3	4	3	3	68
93	4	4	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	1	3	1	3	2	2	3	2	2	49
94	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	64
95	4	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	61
96	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	55
97	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	63
98	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	81
99	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	83
100	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	63
TOTAL *	307	296	286	300	285	299	301	244	293	288	302	304	290	311	252	300	300	288	313	284	281	6184
TOTAL **	301,5		286	300	285	299	301	244	290,5		302	297		311	252	296,0			292,6666667			84
NRR	3,02		2,86	3,00	2,85	2,99	3,01	2,44	2,91		3,02	2,97		3,11	2,52	2,96			2,93			44
NRR TERTIMBANG	0,21		0,20	0,21	0,2	0,21	0,21	0,17	0,21		0,21	0,21		0,22	0,18	0,21			0,21			2,87
NILAI IKM																						71,83

Keterangan :

Total * = Jumlah keseluruhan tabulasi per pertanyaan

Total ** = Jumlah rata-rata keseluruhan tabulasi per unsur IKM

NRR = Nilai rata-rata per unsur IKM

$$= \frac{\text{Total}^{**}}{\text{Jumlah responden}}$$

NRR tertimbang = nilai IKM perunsur pelayanan

$$= \text{NRR} \times 25$$

Frequencies

Statistics

	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	TOTAL
N Valid	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
N Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean	3,0700	2,9600	2,8600	3,0000	2,8500	2,9900	3,0100	2,7600	2,9300	2,8800	3,0200	3,0400	2,9000	3,1100	2,8000	3,0000	3,0000	2,8800	3,1300	2,8400	2,8100	61,8400
Median	3,0000	3,0000	3,0000	3,0000	3,0000	3,0000	3,0000	3,0000	3,0000	3,0000	3,0000	3,0000	3,0000	3,0000	3,0000	3,0000	3,0000	3,0000	3,0000	3,0000	3,0000	62,0000
Mode	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	63,00
Std. Deviation	,47684	,44767	,55085	,66667	,64157	,57726	,52214	,66848	,53664	,57349	,58569	,44767	,61134	,54855	,65134	,55048	,49237	,49808	,48524	,52647	,56309	7,27347
Minimum	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	1,00	1,00	1,00	1,00	2,00	1,00	1,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	44,00
Maximum	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	84,00
Sum	307,00	296,00	286,00	300,00	285,00	299,00	301,00	276,00	293,00	288,00	302,00	304,00	290,00	311,00	280,00	300,00	300,00	288,00	313,00	284,00	281,00	6184,00

Frequency Table

p1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2,00	8	8,0	8,0	8,0
3,00	77	77,0	77,0	85,0
4,00	15	15,0	15,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

p2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2,00	12	12,0	12,0	12,0
3,00	80	80,0	80,0	92,0
4,00	8	8,0	8,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

p3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2,00	23	23,0	23,0	23,0
3,00	68	68,0	68,0	91,0
4,00	9	9,0	9,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

p4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2,00	22	22,0	22,0	22,0
3,00	56	56,0	56,0	78,0
4,00	22	22,0	22,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

p5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2,00	29	29,0	29,0	29,0
3,00	57	57,0	57,0	86,0
4,00	14	14,0	14,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

p6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2,00	17	17,0	17,0	17,0
3,00	67	67,0	67,0	84,0
4,00	16	16,0	16,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

p7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2,00	13	13,0	13,0	13,0
3,00	73	73,0	73,0	86,0
4,00	14	14,0	14,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

p8

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1,00	2	2,0	2,0	2,0
2,00	31	31,0	31,0	33,0
3,00	56	56,0	56,0	89,0
4,00	11	11,0	11,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

p9

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1,00	1	1,0	1,0	1,0
2,00	15	15,0	15,0	16,0
3,00	74	74,0	74,0	90,0
4,00	10	10,0	10,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

p10

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1,00	1	1,0	1,0	1,0
2,00	20	20,0	20,0	21,0
3,00	69	69,0	69,0	90,0
4,00	10	10,0	10,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

p11

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1,00	1	1,0	1,0	1,0
2,00	13	13,0	13,0	14,0
Valid 3,00	69	69,0	69,0	83,0
4,00	17	17,0	17,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

p12

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2,00	8	8,0	8,0	8,0
Valid 3,00	80	80,0	80,0	88,0
4,00	12	12,0	12,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

p13

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1,00	2	2,0	2,0	2,0
2,00	18	18,0	18,0	20,0
Valid 3,00	68	68,0	68,0	88,0
4,00	12	12,0	12,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

p14

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1,00	2	2,0	2,0	2,0
2,00	4	4,0	4,0	6,0
Valid 3,00	75	75,0	75,0	81,0
4,00	19	19,0	19,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

p15

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1,00	3	3,0	3,0	3,0
2,00	24	24,0	24,0	27,0
Valid 3,00	63	63,0	63,0	90,0
4,00	10	10,0	10,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

p16

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2,00	15	15,0	15,0	15,0
3,00	70	70,0	70,0	85,0
4,00	15	15,0	15,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

p17

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2,00	12	12,0	12,0	12,0
3,00	76	76,0	76,0	88,0
4,00	12	12,0	12,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

p18

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2,00	19	19,0	19,0	19,0
3,00	74	74,0	74,0	93,0
4,00	7	7,0	7,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

p19

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2,00	6	6,0	6,0	6,0
3,00	75	75,0	75,0	81,0
4,00	19	19,0	19,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

p20

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2,00	23	23,0	23,0	23,0
3,00	70	70,0	70,0	93,0
4,00	7	7,0	7,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

p21

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2,00	27	27,0	27,0	27,0
3,00	65	65,0	65,0	92,0
4,00	8	8,0	8,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

TOTAL

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 44,00	1	1,0	1,0	1,0
47,00	1	1,0	1,0	2,0
49,00	3	3,0	3,0	5,0
53,00	1	1,0	1,0	6,0
54,00	4	4,0	4,0	10,0
55,00	6	6,0	6,0	16,0
56,00	8	8,0	8,0	24,0
57,00	6	6,0	6,0	30,0
58,00	2	2,0	2,0	32,0
59,00	5	5,0	5,0	37,0
60,00	5	5,0	5,0	42,0
61,00	5	5,0	5,0	47,0
62,00	6	6,0	6,0	53,0
Valid 63,00	19	19,0	19,0	72,0
64,00	6	6,0	6,0	78,0
65,00	1	1,0	1,0	79,0
66,00	3	3,0	3,0	82,0
68,00	5	5,0	5,0	87,0
71,00	2	2,0	2,0	89,0
72,00	2	2,0	2,0	91,0
73,00	2	2,0	2,0	93,0
74,00	1	1,0	1,0	94,0
75,00	2	2,0	2,0	96,0
81,00	2	2,0	2,0	98,0
83,00	1	1,0	1,0	99,0
84,00	1	1,0	1,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

LAMPIRAN 8
DOKUMEN PENELITIAN

DAFTAR PERLENGKAPAN SARANA DAN PRASARANA KERJA KANTOR KECAMATAN MUNGKID

NO	NAMA BARANG	JUMLAH	KETERANGAN/ KONDISI
1	Mejapelayanan	1	Baik
2	Mejakerja	6	Baik
3	Meja computer	5	Baik
4	Bangkepelayanan	2	Baik
5	Almari	7	Baik
6	Kursikerja	11	Baik
7	Televisi	2	Rusakringan 1
8	Komputer	8	Baik
9	Printer	6	Baik
10	Kursilipat	40	Baik
11	Papanpengumuman	4	Baik
12	Kursitunggu	5	Baik
13	Rakbuku	1	Baik
14	Filling kabinet	4	Baik
15	Mejarapat	2	Baik
16	Laminating KTP	1	Baik
17	MesinKetik	3	Rusakringan
18	AC	1	Baik
19	Papan data kegiatan	1	Baik
20	Jam dinding	2	Baik
21	Kacacermi	1	Baik
22	Kamerafoto KTP	1	Baik
23	Telepon	1	Baik
24	Mejatelepon	1	Baik
25	KipasAngin	2	Baik
26	Genset	1	Baik
27	Mejatamu	1	Baik
28	Brangkas BKK	1	Baik
29	Podium	1	Baik
30	TiangBendera	1	Baik
31	MIC	2	Baik
32	Tiang MIC	3	Baik
33	Loudspeaker	2	Baik
34	Ampilfayer	1	Baik

35	Korden	5	Baik
36	UPS	5	Baik
37	Sepeda Motor	3	Baik
38	Mobil	1	Baik
39	Laptop	2	Baik
40	Mimbar	1	Baik
41	Kursispon	300	Baik

Sumber :RenstraKecamatanMungkidtahun 2014-2019

LAMPIRAN 9
SURAT PENELITIAN



PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA
BADAN KESATUAN BANGSA DAN PERLINDUNGAN MASYARAKAT
(BADAN KESBANGLINMAS)

Jl. Jenderal Sudirman No 5 Yogyakarta – 55233
Telepon : (0274) 551136, 551275, Fax (0274) 551137

Yogyakarta, 12 Juni 2015

Nomor : 074/1681/Kesbang/2015
Perihal : Rekomendasi Penelitian

Kepada Yth. :
Gubernur Jawa Tengah
Up.Kepala Badan Penanaman Modal Daerah
Provinsi Jawa Tengah
Di

SEMARANG

Memperhatikan surat :

Dari : Dekan Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Yogyakarta
Nomor : 1294/UN34.18/LT/2015
Tanggal : 10 Juni 2015
Perihal : Permohonan Ijin Penelitian

Setelah mempelajari surat permohonan dan proposal yang diajukan, maka dapat diberikan surat rekomendasi tidak keberatan untuk melaksanakan riset/penelitian dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul proposa : **"ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (STUDI MENGGUNAKAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT) DI KANTOR KECAMATAN MUNGKID KABUPATEN MAGELANG"**, kepada :

NAMA : ZULFI AHDITYA ARIF NUGRAHENI
NIM : 11402244015
No. HP/NIK : 085 641 551 004 / No.Ktp. 3308096507930001
Prodi/Jurusan : Pendidikan Administrasi Perkantoran/Pendidikan Administrasi
Fakultas : Ekonomi. Universitas Negeri Yogyakarta
Lokasi Penelitian : Kabupaten Magelang, Provinsi Jawa Tengah
Waktu Penelitian : 15 Juni s.d 31 Agustus 2015

Sehubungan dengan maksud tersebut, diharapkan agar pihak yang terkait dapat memberikan bantuan / fasilitas yang dibutuhkan.

Kepada yang bersangkutan diwajibkan :

1. Menghormati dan mentaati peraturan dan tata tertib yang berlaku di wilayah riset/penelitian;
2. Tidak dibenarkan melakukan riset/penelitian yang tidak sesuai atau tidak ada kaitannya dengan judul riset/penelitian dimaksud;
3. Menyerahkan hasil riset/penelitian kepada Badan Kesbanglinmas DIY.
4. Surat rekomendasi ini dapat diperpanjang maksimal 2 (dua) kali dengan menunjukkan surat rekomendasi sebelumnya, paling lambat 7 (tujuh) hari kerja sebelum berakhirnya surat rekomendasi ini.

Rekomendasi Ijin Riset/Penelitian ini dinyatakan tidak berlaku, apabila ternyata pemegang tidak mentaati ketentuan tersebut di atas.

Demikian untuk menjadikan maklum.



Tembusan disampaikan Kepada Yth :

1. Gubernur DIY (sebagai laporan);
2. Dekan Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Yogyakarta;
3. Yang bersangkutan.



PEMERINTAH PROVINSI JAWA TENGAH
BADAN PENANAMAN MODAL DAERAH

Alamat : Jl. Mgr. Soegiopranoto No. 1 Telepon : (024) 3547091 – 3547438 – 3541487
Fax : (024) 3549560 E-mail : bpmd@jatengprov.go.id <http://bpmd.jatengprov.go.id>
Semarang - 50131

Semarang, 22 Juni 2015


Nomor : 070/2855/2015
Lampiran : 1 (Satu) Lembar
Perihal : Rekomendasi Penelitian

Kepada
Yth. Bupati Magelang
u.p. Kepala Kantor Kesbangpol
Kab. Magelang

Dalam rangka memperlancar pelaksanaan kegiatan penelitian bersama ini terlampir di sampaikan Rekomendasi Penelitian Nomor 070/2037/04.2/2015 Tanggal 22 Juni 2015 atas nama ZULFI AHADITYA ARIF NUGRAHENI, dengan judul proposal ANALISIS KEPUASAN MAYARAKAT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (STUDI MENGGUNAKAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT) DI KANTOR KECAMATAN MUNGKID KABUPATEN MAGELANG, untuk dapat ditindaklanjuti.

Demikian untuk menjadi maklum dan terimakasih.

KEPALA BADAN PENANAMAN MODAL DAERAH
PROVINSI JAWA TENGAH


Ir. SUJARWANTO, SWIATMOKO, M.Si
Pimpinan Utama Muda
NIP. 19651204 199203 1 012

Tembusan :

1. Gubernur Jawa Tengah;
2. Kepala Badan Kesbangpol dan Linmas Provinsi Jawa Tengah;
3. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Perlindungan Masyarakat Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta;
4. Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta;
5. Sdr. ZULFI AHADITYA ARIF NUGRAHENI.



PEMERINTAH PROVINSI JAWA TENGAH BADAN PENANAMAN MODAL DAERAH

Alamat : Jl. Mgr. Soegiopranoto No. 1 Telepon : (024) 3547091 – 3547438 – 3541487
Fax : (024) 3549560 E-mail : bpmd@jatengprov.go.id <http://bpmd.jatengprov.go.id>
Semarang - 50131

REKOMENDASI PENELITIAN

NOMOR : 070/2037/04.2/2015

- Dasar :
1. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian;
 2. Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 74 Tahun 2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pada Badan Penanaman Modal Daerah Provinsi Jawa Tengah;
 3. Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 22 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 67 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Tengah.

Memperhatikan : Surat Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Perlindungan Masyarakat Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor : 074/1681/Kesbang/2015 tanggal 12 Juni 2015, perihal : Rekomendasi Penelitian.

Kepala Badan Penanaman Modal Daerah Provinsi Jawa Tengah, memberikan rekomendasi kepada :

1. Nama : ZULFI AHADITYA ARIF NUGRAHENI.
2. Alamat : Gergunung Rt 001/Rw 005, Kel. Ambartawang, Kec. Mungkid, Kab. Magelang, Provinsi Jawa Tengah.
3. Pekerjaan : Mahasiswa S1.

Untuk : Melakukan Penelitian dalam rangka penyusunan skripsi dengan rincian sebagai berikut:

- a. Judul Proposal : ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (STUDI MENGGUNAKAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT) DI KANTOR KECAMATAN MUNGKID KABUPATEN MAGELANG.
- b. Tempat / Lokasi : Kab. Magelang, Provinsi Jawa Tengah.
- c. Bidang Penelitian : Pendidikan Administrasi Perkantoran.
- d. Waktu Penelitian : 22 Juni s.d. 31 Agustus 2015.
- e. Penanggung Jawab : Purwanto, MM., M.Pd.
- f. Status Penelitian : Baru.
- g. Anggota Peneliti : -
- h. Nama Lembaga : Universitas Negeri Yogyakarta.

Ketentuan yang harus ditaati adalah :

- a. Sebelum melakukan kegiatan terlebih dahulu melaporkan kepada Pejabat setempat / Lembaga swasta yang akan di jadikan obyek lokasi;
- b. Pelaksanaan kegiatan dimaksud tidak disalahgunakan untuk tujuan tertentu yang dapat mengganggu kestabilan pemerintahan;
- c. Setelah pelaksanaan kegiatan dimaksud selesai supaya menyerahkan hasilnya kepada Kepala Badan Penanaman Modal Daerah Provinsi Jawa Tengah;
- d. Apabila masa berlaku Surat Rekomendasi ini sudah berakhir, sedang pelaksanaan kegiatan belum selesai, perpanjangan waktu harus diajukan kepada instansi pemohon dengan menyertakan hasil penelitian sebelumnya;
- e. Surat rekomendasi ini dapat diubah apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan dan Akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Semarang 22 Juni 2015
KEPALA BADAN PENANAMAN MODAL DAERAH
PROVINSI JAWA TENGAH



Ir. SUJARWANTO DWIATMOKO, M.Si.



PEMERINTAH KABUPATEN MAGELANG
KANTOR KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

Jl. Soekarno-Hatta No. 007, ☎ (0293) 788616

KOTA MUNGKID 56511

Kota Mungkid, 27 Juni 2015.

Nomor : 070 / 457 / 14 / 2015

Lampiran : 1 (satu) buku.

Perihal : Rekomendasi.

Kepada :
Yth, Kepala Badan Penanaman Modal
dan Pelayanan Perijinan Terpadu
Kabupaten Magelang.

Di -
KOTA MUNGKID

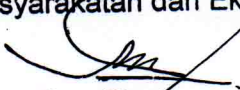
1. Dasar : Surat dari BPMD Provinsi Jawa Tengah.
Nomor : 070/2037/04.2/2015
Tanggal : 22 Juni 2015.
Tentang : Rekomendasi Penelitian
2. Dengan hormat diberitahukan bahwa kami tidak keberatan atas pelaksanaan Penelitian /Riset /Survey /PKL di Kabupaten Magelang yang dilakukan oleh :
 - a. Nama : ZULFI AHADITYA ARIF NUGRAHENI
 - b. Pekerjaan : Mahasiswa S1
 - c. Alamat : Gergunung Rt. 001/ Rw. 005, Desa Ambartawang, Kec. Mungkid, Kab. Magelang.
 - d. Penanggung Jawab : Purwanto, MM, M.Pd.
 - e. Lokasi : Kabupaten Magelang
 - f. Waktu : 22 Juni s/d 31 Agustus 2015.
 - g. Tujuan : mengadakan penelitian, dengan judul:

“ ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (STUDI MENGGUNAKAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT) DI KANTOR KECAMATAN MUNGKID KABUPATEN MAGELANG “

3. Sebelum melakukan kegiatan, terlebih dahulu melaporkan kepada Pejabat Pemerintah setempat untuk mendapat petunjuk seperlunya.
4. Pelaksanaan Survey/Riset tidak disalah gunakan untuk tujuan tertentu yang dapat mengganggu kestabilan pemerintahan, dan tidak membahas masalah politik dan/atau agama yang dapat menimbulkan terganggunya stabilitas keamanan dan ketertiban.
5. Setelah pelaksanaan selesai agar menyerahkan hasilnya kepada Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Magelang.
6. Surat Rekomendasi ini dapat dicabut dan dinyatakan tidak berlaku apabila pemegang surat ini tidak mentaati / mengindahkan peraturan yang berlaku.

Demikian untuk menjadikan periksa dan guna seperlunya.

An. KEPALA KANTOR KESBANGPOL
KABUPATEN MAGELANG
Kepala Seksi Ketahanan Seni, Budaya, Agama
Kemasyarakatan dan Ekonomi


Drs. Siswoyo
Penata Tk. I

NIP. 19610224 199003 1 003

Tembusan,

1. Bp. Bupati Magelang (Tanpa lampiran).
2. Kepala Badan / Dinas / Kantor / Instansi Ybs.
(Tanpa Lampiran)



PEMERINTAH KABUPATEN MAGELANG
BADAN PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU
Jl. Soekarno Hatta No. 20 (0293) 788249 Faks 789549
Kota Mungkid 56511

Kota Mungkid, 27 Juni 2015

Kepada :

Nomor : 071/250/59/2015
Sifat : Amat segera
Perihal : Izin Penelitian

Yth. **ZULFI AHADITYA ARIF NUGRAHENI**
Gergunung RT 001 RW 005 Desa
Ambartawang Kec. Mungkid Kab. Magelang
di

MUNGKID

Dasar : Surat Kepala Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Magelang Nomor :
070/457/14/2015 Tanggal 27 Juni 2015, Perihal Kegiatan Riset/ Penelitian/PKL di
Kabupaten Magelang.

Dengan ini kami tidak keberatan dan menyetujui atas pelaksanaan Kegiatan Riset/ Penelitian
/PKL di Kabupaten Magelang yang dilaksanakan oleh Saudara :

Nama : **ZULFI AHADITYA ARIF NUGRAHENI**
Pekerjaan : Mahasiswi, UNY
Alamat : Gergunung RT 001 RW 005 Desa Ambartawang Kec. Mungkid Kab.
Magelang
Penanggung Jawab : **Purwanto, MM, M.Pd**
Lokasi : Kantor Kecamatan Mungkid Kabupaten Magelang
Waktu : 27 Juni s/d 31 Agustus 2015
Peserta : -
Tujuan : Mengadakan Penelitian dengan Judul :

**“ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN PUBLIK (STUDI MENGGUNAKAN INDEKS
KEPUASAN MASYARAKAT) DI KANTOR KECAMATAN MUNGKID
KABUPATEN MAGELANG”**

Sebelum Melaksanakan Kegiatan Penelitian/PKL agar Saudara Mengikuti Ketentuan-
ketentuan sebagai berikut :

1. Melapor kepada Pejabat Pemerintah setempat untuk mendapat petunjuk seperlunya.
2. Wajib menjaga tata tertib dan mentaati ketentuan-ketentuan yang berlaku
3. Setelah pelaksanaan kegiatan selesai agar melaporkan hasilnya kepada Kepala Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Magelang
4. Surat izin dapat dicabut dan dinyatakan tidak berlaku, apabila pemegang surat ini tidak mentaati / mengindahkan peraturan yang berlaku.

Demikian untuk menjadikan periksa dan guna seperlunya

Pit. KEPALA BADAN PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU

KABUPATEN MAGELANG



TEMBUSAN :

1. Bupati Magelang
2. Kepala Badan/ Dinas.Kantor/Instansi terkait



PEMERINTAH KABUPATEN MAGELANG
KECAMATAN MUNGKID

Jl. Raya Blabak Nomor 1 Mungkid, Tlp.0293 782082.

SURAT KETERANGAN
NOMOR : 070 / 452 / 41 / 2015

Yang bertandatangan dibawah ini :


NAMA : BAMBANG PRASETYO HARIYADI, S.Sos
PANGKAT / GOL : PEMBINA Tk. I – IV/b
NIP : 19580506 198503 1 010
JABATAN : CAMAT
INSTANSI : KECAMATAN MUNGKID, KABUPATEN MAGELANG

Dengan ini menerangkan telah selesainya penelitian dengan judul " Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Studi Menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat) di Kantor Kecamatan Mungkid Kabupaten Magelang dari tanggal 22 Juni s.d 31 Agustus 2015, Saudara :

NAMA : ZULFI AHADITYA ARIF NUGRAHENI
PEKERJAAN : MAHASISWA S 1
NIM : 11402244015
ALAMAT : Gergunung Rt. 001 / Rw. 005, Desa Ambartawang, Kec.
Mungkid, Kabupaten Magelang.

Demikian surat keterangan ini saya buat untuk di pergunakan seperlunya.

Mungkid, 05 Oktober 2015


CAMAT MUNGKID

BAMBANG PRASETYO HARIYADI, S.Sos
PEMBINA Tk. I / IV b
NIP. 19580506 198503 1 010